



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III
ESSALUD CHIMBOTE 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

**SAMANAMUD MENDOZA, MAYUMI HAYDEE
SÁNCHEZ FLORES, CYNTHIA VICTORIA**

ASESOR:


MGTR. GUTIERREZ CHILCA, RANDALL MANOLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHIMBOTE – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Sánchez Flores Cynthia Victoria

cuyo título es:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de
los trabajadores del área Administrativa del
Hospital III Essalud Chimbote 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).
DIECISEIS (Letras).

Chimbote 04 de 12 Del 20 18.




PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Samanamud Mendoza Mayumi Haydee

cuyo título es:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los
trabajadores del área Administrativa del Hospital
III Essalud Chimbote 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).
DIECISEIS (Letras).

Chimbote 04 de 12 Del 20 18.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

A Dios que supo guiarnos por el buen camino, por darnos las Fuerzas necesarias para seguir adelante y no fracasar en la solución a que se presentaban, Enseñándonos a afrontar las adversidades Sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A nuestras familias, quienes por ellos seremos profesionales. Que nos brindan su apoyo condicionalmente valores, principios, empeño, perseverancia y coraje para conseguir nuestros objetivos.

Para nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con Los recursos necesarios para estudiar.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hace realidad este sueño anhelado para nosotras.

A nuestros padres por brindarnos su apoyo tanto moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos.

A nuestros profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis asesores de tesis la. Mg.Gutierrez Chilca Randall Manolo, Mg. Gonzales Rueda Manuel, Mg. Chacon Arenas Edinson Miguel y a la Dr. Peña Romero Jaela. por sus consejos, sus enseñanzas y más que todo por su amistad.

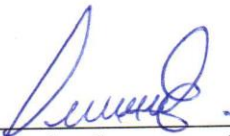
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Mayumi Haydee Samanamud Mendoza identificada con DNI N° 72549493 y Cynthia Victoria Sánchez Flores, con DNI N° 43679885 con el propósito de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaramos bajo juramento que nuestra investigación está respetando las normas de derecho de autor comprobándose en las citas y referencias respectivamente.

De igual modo que todos los datos e información que se presenta en nuestra tesis son auténticos.

Asimismo, asumimos cualquier responsabilidad que se amerita ante cualquier falsedad de la información proporcionada, por lo cual nos sometemos a las reglas y normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chimbote 2018


Mayumi Haydee Samanamud Mendoza


Cynthia Victoria Sánchez Flores

Presentación

Respetados miembros del jurado

Presentamos ante ustedes nuestra investigación de tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018” que abarca seis capítulos la introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones y finalmente las Recomendaciones.

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018

Así mismo esperamos que nuestra investigación cumpla con los requerimientos y aprobación de esa manera poder obtener el título Profesional de Licenciadas en Administración.

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	18
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	31
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	31
1.6. HIPÓTESIS.....	32
1.7. OBJETIVOS.....	33
II. MÉTODO.....	34
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	34
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN:.....	36
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	37
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:.....	39
2.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSION.....	68
V. CONCLUSIONES.....	69
VI. RECOMENDACIONES.....	70
V. REFERENCIAS BIBILOGRAFÍCAS.....	71
ANEXOS.....	74

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote, 2018. Esta investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva-correlacional. La población fue conformada por los 50 trabajadores que laboran en la empresa. En este sentido, para obtener la información necesaria se aplicó unas dos encuestas de escala ordinal, una de la variable clima organizacional y otra de la variable desempeño laboral.

Según los estudios obtenidos se llegó a concluir que si existe relación entre las variables de estudio teniendo como resultado el chi cuadrado de prueba de 10,824 mayor que el chi cuadrado tabla de 9.487 y un nivel de significancia de 0,029 menor que 0.05, lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, se observó que el clima organizacional del área de administración del hospital III Essalud Chimbote 2018, es buena con una aceptación del 44% (22), del total de encuestados; en sus dimensiones, muestran que en relación a la dimensión autorrealización que el 44% (22) de los colaboradores manifiestan es deficiente, y en la dimensión condiciones laborales el 66% (33) de los encuestados afirma que es relativamente deficiente. En cuanto a la variable desempeño laboral por parte de los colaboradores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote, 2018, se muestra que es buena con un 50% (25) y en sus dimensiones asistencia el 74% (37) considera relativamente bueno, mientras que la dimensión calidad el 50% (25) manifiesta que es regular.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Comunicación y Involucramiento Laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to: Determine the relationship between Organizational Climate and Labor Performance of workers in the administrative area of Hospital III Essalud Chimbote, 2018. This research is a quantitative approach of the descriptive-correlational type. The population was formed by the 50 workers who work in the company. In this sense, in order to obtain the necessary information, it was applied to the questions of ordinary climbing, a variable of the organizational climate and another one of the labor performance variable.

According to the studies, it was concluded that there was a relationship between the study variables obtained as a result of the 10,824 test chart. The table of 9.487 and the level of significance of 0.029 less than 0.05, which indicates that the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Likewise, with the purpose of organizing the administration area of Hospital III Essalud Chimbote 2018, it is good with an acceptance of 44% (22) of the total number of respondents; in their dimensions, they show that in a relation to the self-realization dimension that 44% (22) of the collaborators manifest is deficient, and in the dimension of the working conditions 66% (33) of the respondents affirms that it is so deficient. Regarding the variable work performance by the collaborators of the administrative area of Hospital III Essalud Chimbote, 2018, it is shown that it is good with 50% (25) and in its dimensions of assistance 74% (37) that the dimension quality 50% (25) states that it is regular.

Key Words: Organizational Climate, Work Performance, Communication and Labor Involvement.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas son importantes, porque es vital para el desarrollo de la organización. Un buen clima organizacional permitirá que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral, en el área donde desempeñan sus funciones.

Vargas (2016). A nivel internacional, los colaboradores desempeñan una gran labor, son productivos, están conformes, no tienen ningún problema con sus compañeros de trabajo, esto se debe a que en el ambiente de trabajo donde se desarrollan laboralmente, las empresas internacionales eligen que sus colaboradores sean los mejores y desempeñen bien sus funciones y estén conforme y sobre todo haya en la organización un buen clima organizacional siendo muy importante la productividad y el logro de las metas que se proponen, como empresa que son para ellos los colaboradores son muy importante, es por ello que el clima organizacional en donde realizan sus labores sean las adecuadas.

Castillo (2015). Manifiesta que en lo nacional mostro como empresas de lima se están preocupando por tener un buen clima dentro de sus organizaciones, dieron como resultado bueno que sus colabores se muestran más satisfechos con los salarios que se les asignan y contentos en el área donde están desempeñando sus actividades, todo ello en favor de la organización, eso se ve que el desarrollo de la empresa va aun rumbo muy bueno y así logren el éxito que ellos se estén proponiendo en el mercado extranjero que para entrar a la competencia, el objetivo que quiere demostrar es que si hay un buen clima organizacional sabemos que la empresa va aun buen camino para un éxito asegurado que todas las organizaciones que desean lograr sus metas y así veremos el desempeño laboral será exitoso para la organización logren las metas y eso ayudaría que el colaborador logre sobresalir por su desempeño como subir de puesto o de aumentar su salario, el beneficio es para ambos y así ellos puedan lograr las metas que se propongan. En las organizaciones nacionales se ve que el clima organizacional es prioridad para ellos pero a veces no ven unos detalles que pasa en las oficinas o el ambiente de trabajo que el colaborador este realizando sus trabajos, el clima organizacional ayuda

mucho en el desempeño porque si está mal el clima cómo será el desempeño de los colaboradores sería devastador por eso la organización se preocupa para ver esos detalles o si esta que pasa eso en la organización deben dar la solución rápidamente para así la empresa no salga perjudicada y también para los colaboradores que si pasa eso puedan perder sus trabajo o la empresa estaría en la ruina, por eso cada supervisor que está en las organizaciones su función es vital porque ellos deben ver esos problemas que deben solucionar rápidamente.

En lo local de Chimbote y nuevo Chimbote las organizaciones están para mejorar su clima organizacional y su desempeño laboral de los colaboradores por eso esta investigación ayudara mucho para las organizaciones que estén interesados en mejorar su organizaciones vean como esta su clima organizacional si algo esta que afecta si todos están con ese espíritu de unidad que debe ver en esa organización así ellos puedan desarrollar el desempeño laboral que es importante en la organización pero ante todo eso se el salario si hay un buen salario el desempeño laboral será efectivo en los resultados que ellos puedan ver cada mes en sus organizaciones que ellos logren los objetivos.

Esta investigación se llevara a cabo para ver cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el año 2018 en el área administrativa del Hospital III Essalud, y saber de qué manera los colaboradores se desempeñan laboralmente, si el ambiente en donde realizan sus funciones es la adecuada, en donde se sientan contentos y reconocidos, también conocer los problemas que actualmente están suscitando entre ellos tenemos la higiene de manos del personal que tiene contacto con los asegurados, el desorden que se lleva acabo con las historias clínicas en cuanto al llenado y búsqueda de ellas, la falta de trabajo en equipo ya que solo se desenvuelve el jefe o coordinador de área sin tener el apoyo de los que trabajan en el mismo lugar, falta de vocación por su profesión, y muchos más problemas que afectan principalmente a los asegurados, institución y al personal que labora dentro del Hospital, y así nosotros poder aportar algunas soluciones y ver cuáles son los beneficios para los colaboradores el realizar un buen desempeño laboral y a la empresa como debe de tener un buen clima organizacional, así puedan salir satisfechos tanto los colaboradores como la organización misma.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales:

Cortés (2009) en su tesis titulada: “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa.” se muestra que el 35% de los colaboradores evalúan regular y argumenta que es frecuente que los colaboradores evidencien y tengan una apreciación no satisfactoria dentro de su clima organizacional que implica relativamente a las variables y a sus respectivas dimensiones, los colaboradores de enfermería son los que expresan considerablemente un gran número de insatisfacción, mientras que en las variables de liderazgo y participación todo los colaboradores expresan una percepción del CO no satisfactorio, en la variable de reciprocidad el personal que presentó mayor insatisfacción fue el de enfermería, en la variable de motivación los colaboradores que presentaron mayor insatisfacción fue el área administrativo.

Castilla y Padilla (2011) en su tesis titulada: “Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la calidad de vida laboral en los empleados de la E.S.E. hospital local Arjona” de la Universidad de Cartagena. Llegaron a las siguientes a las conclusiones, los colaboradores del Hospital Local Arjona están predispuestos a un entorno organizacional propicio que les permite crecer tanto personal, profesional e intelectual que les permitirá desarrollarse un mejor aprovechamiento en sus ocupaciones laborales de esa manera se sentirse contentos y seguros con las actividades que realizan, es algo importante en los colaboradores porque demostraran estar más motivados y comprometidos con la organización, y alcanzar con ello, los objetivos trazados en un entorno donde cualquier persona se sentiría contento de poder trabajar.

Marroquín y Pérez (2011) en su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King”. Estudio realizado en el país de Guatemala. Se llegó a las siguientes conclusiones, un buen reconocimiento acerca de Clima Organizacional permitirá ciertos procesos e intervenciones adecuadas tanto a nivel de diseño, o rediseño, de cómo se va a organizar de esa manera tener una buena estructura organizacional, para el buen desarrollo y planificación estratégica para poder interactuar en un mundo cada

vez más actualizado y competitivo, los cambios en el ambiente organizacional interno, gestión de programas motivacionales y de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, procesos productivos también que si un colaborador que se encuentra emocionalmente estable dentro de la organización en donde desempeña sus labores, mostrara más productividad, con motivación de desempeñar sus funciones de la mejor manera en comparación de un colaborador que se encuentra en un trabajo desfavorable, inseguro, desanimados sin ganas de trabajar, es por ello que en toda organización los supervisores cumplen una función muy importante en donde reconocen y valoran del desempeño laboral de los colaboradores y esto es fundamental porque de esa manera reflejaran un ambiente optimista dentro de la organización .

Uría (2011) en su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas de la ciudad de Ambato”. Llego a las siguientes conclusiones, que un ideal clima organizacional favorece y alienta a ser eficientes entre compañeros de trabajo, como resultado se tendrá más responsables en cada función que van a desempeñar dentro de la organización motivándolos a dar todo de sí para poder comprometerse con su organización. La forma de comunicación, los estilos de liderazgo, los estímulos a los colaboradores forman parte del clima organizacional de la empresa y son los que impulsan, son inspiradores para que el colaborador este motivado y de esa manera poder desempeñar sus funciones de la mejor manera dentro de la organizacional. El recurso humano en la empresa es fundamental es por ello que la empresa debe tener una buena herramienta para poder ejecutar una buena gestión y para ello es necesario poder optar por personas idóneas, correctas, colaboradores capaces, inteligentes que proporcionen conocimientos y habilidades para desempeñar un buen trabajo, motivándoles a través de retribuciones aumentando su desempeño de laborar con más esfuerzo y esmero, eso les permite tener un buen ambiente organizacional.

Palomino y Peña (2016) en su tesis titulada: “El clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora y papelería Venoplast”. Presentada para conseguir el Título

profesional de Administración de empresas, concluyen que el Clima Organizacional de dicha empresa objeto de investigación, los colaboradores mencionaron como favorecedor, en especial en términos de la motivación que perciben y la inspección que se tiene a la hora de cumplir con sus obligaciones. Asimismo, se observó que los puntos más desalentados se encontraron en relación con la capacidad a la hora de tomar de decisiones, y las relaciones con los demás miembros de trabajo. Se concluyó también que el desempeño laboral se pudo distinguir como bueno. Las aptitudes y las habilidades resultaron ser unas de las dimensiones con mayor fortaleza dentro de la organización, la motivación también represento un rol de mucha importancia, que permitieron lograr sus funciones de la mejor manera. Por el contrario, el entendimiento real sobre la realidad de cierto modelo para determinar la capacidad no fue lo que se esperaba.

1.2.2. Antecedentes Nacionales:

Montolla (2016) “Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos PTS Perú 2015”, Universidad Católica del Perú, Lima, se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como en sus dimensiones específicas, lo que permite confirmar la primera hipótesis específica de la investigación. Es importante señalar que, debido a los pocos estudios sobre la relación de las variables, los resultados de los hallazgos no deben ser generalizados, sino aplicables a una realidad específica, en este caso, la empresa PTS Perú para el año 2015.

Solano (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017” universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, donde concluye que el desempeño laboral muestra que el 40% de los colaboradores mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún

cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo; además se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s < 0,05}$ así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Bobadilla (2017) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, concluyo que para ver la relación de las dos variables mencionadas se trabajó con el método descriptivo y un diseño descriptivo correlacional. A partir de ello se muestra que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos superiores tecnológicos de Huancayo demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088 lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo.

Benites (2012) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la Arena S.A.C”. Concluye que según los estudios y las encuestas realizadas, el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio (160.5) y la evaluación de desempeño (65.3 cumple con lo esperado), lo cual los resultados coinciden en rangos medios, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.8706 mostrando una correlación positiva lo que nos permite a determinar que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño.

Inca (2017) en su tesis titulada: “Motivación y Desempeño Laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen”, llego a la conclusión que al aplicar la evaluación del desempeño permite conocer y maximizar la motivación en los colaboradores, en la medida que el colaborador perciba una evaluación favorable, por parte de sus jefes y propia empresa, las actividades que va

cumpliendo y tiene por cumplir llegara a ser un mejor servicio. En ese sentido, la motivación es uno de los factores más importantes y fundamentales que debe percibir y recibir mayor atención en toda organización y sobre todo para cada uno de los colaboradores; es importante tomar en cuenta y evaluar desde nuestras limitaciones o deficiencias, y mediante los resultados de dicha evaluación sobre el desempeño laboral, conocer y saber cuan motivado trabaja el personal. El autor llegando así en su estudio concluye que existe una relación directa y débil entre motivación y desempeño laboral (profesionales y técnicos) en el pabellón 2BO del hospital Guillermo Almenara, Lima 2016, también determino que no existe relación entre motivación y desempeño laboral para personal técnico.

1.2.3. Antecedentes Locales:

Villanueva (2016) en su tesis titulada: “Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Cultura de Colaboradores y su Clima Laboral en Mypes del Sector Comercio, rubro Materiales de Construcción, en el distrito de Chimbote” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, concluye que en el mundo competitivo que actualmente vivimos, las micro y pequeña empresas tienen que luchar y competir en mercados muy grandes, por lo que las empresas deben adoptar comportamientos y hábitos de trabajo y profesionalismo basada en valores, así poder formar y permitir crear un clima laboral satisfecho para el desarrollo y éxito de la empresa. Llegando así a las conclusiones que las empresas identifica algunas debilidades en el tema estudiado, tales como: Poco interés se ve reflejado por las relaciones interpersonales de los colaboradores, existen conflictos entre ellos que no se manejan adecuadamente, los jefes no demuestran interés por el clima laboral y la satisfacción y el desenvolvimiento de actividades que desea desarrollar el personal, La práctica y desarrollo de trabajo en equipo no es muy aplicado, existen pocas divergencias y discrepancias, por lo tanto las decisiones y acuerdos se toman con un amplio apoyo.

Moreno (2016) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Santa”. Llego a la conclusión que evaluar a 10 docentes con vínculo laboral; a quienes se aplicó los instrumentos y la evaluación de clima organizacional de Palma (2003) y de Satisfacción Laboral

Docente de Álvarez (2003). Mostrando los siguientes resultados, llegando a concluir que el 60,0% de los docentes presentó un nivel de satisfacción moderado y alto (40,0%). El 80% de los docentes presento nivel favorable de clima organizacional, el 20% evidenció nivel desfavorable de clima organizacional. Llegando a concluir que no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral docente ($p>0.05$); se acepta la hipótesis nula.

Rivasplata (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote” concluye que la investigación, se realizó con una población de 70 colaboradores donde se incluyó tanto al personal administrativo y docentes, los cuales fueron evaluados mediante por un cuestionario. El 86.90% emplean alternativas para la resolución de los problemas, grado de toma de decisiones, liderazgo, iniciativa, independencia individual, responsabilidad individual. Y un promedio del 13.10% emplean con poca frecuencia estos elementos, también los colaboradores respondieron y fueron evaluados acerca de las recompensas e incentivos que se ofrecen en la organización y el 17.14% califica de bueno, y un 82.86% lo considera de regular. El 87.14% de los colaboradores afirma que su rendimiento en su centro de trabajo es el adecuado para realizar las actividades planteadas, realizando con eficiencia sus responsabilidades, y un 12.86% lo califica de regular. El clima organizacional incide positivamente en un 82.66% en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Alva y Domínguez (2013) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro”. Se Llegó a la conclusión, que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por tener una buena comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Organizacional

Escat (2008). Menciona que “el Clima Organizacional es el ambiente donde se encuentran los trabajadores de una organización donde ejecutan su labor, se interrelacionan para obtener buenos resultados y al mismo tiempo evidencien sus actividades cotidianas, amplíen sus conocimientos y aporten en su desempeño y rendimiento para que los resultados se ven reflejados en el éxito de la empresa” (p. 88).

Litwin y Stringer (1968), define que el Clima Organizacional está relacionado con términos de percepción que se va obteniendo y se comparten dentro de la organización mediante sus políticas organizacionales, prácticas y procedimientos que se emplearan. Por otro lado, el Clima Organizacional influye a que los colaboradores se interrelacionen y evalúen su liderazgo, mediante los procesos de toma de decisiones, relaciones interpersonales que se van obteniendo entre los integrantes de dicha organización.

Graham (2008), define a los trabajadores como “colaboradores de la organización” que son personas que van asumiendo dentro de la organización una serie de actividad entre ellas papeles, roles, reconocimientos, apreciaciones y objetivos. El clima organizacional, va reflejando constantemente la forma en que los colaboradores se desenvuelven, se van adaptando y esto se suscita en un entorno laboral determinado.

1.3.1.1. Teoría del clima organizacional

Litwin y Stringer (1968), manifiesta que “el Clima Organizacional es importante ya que interviene tanto el ámbito interno y externo de la organización donde afecta o beneficia la conducta de los que trabajan en la empresa, utilizando la motivación y un buen clima para lograrlo.

1.3.1.2. Importancia del clima organizacional

Carr (2003), manifiesta que “el Clima Organizacional presenta fuertes presiones acerca de la evaluación del desempeño de los colaboradores para obtener los buenos resultados, a medida que pasa el tiempo se podrá obtener mediante el apoyo del entorno tanto interno y externo y la colaboración de las personas que laboran dentro de dicha organización.

Por consiguiente, Hart (2003) manifiesta que el desarrollo del Clima Organizacional es más potente porque influye en lo factores estresantes que tienen los

colaboradores, por ejemplo, las experiencias como la agresión que pueda presentar un cliente y la presión que se vive con los propios trabajadores o jefe inmediato) y esto lleva y tiene influencia ya que se puede llegar en los reclamos judiciales por daños psicológicos que manifiestan los colaboradores en la organización.

Al respecto, Goncalves (2000) refiere que “el Clima Organizacional dentro de cada organización se manifiesta de diferentes maneras, ya sea que tipo de tamaño, según las políticas que tienen ya establecidas; según su estructura organizacional, sus características y cada uno evaluará el tipo de comunicación y el liderazgo adecuado para poder llevar a cabo un gran desempeño dentro de las funciones de cada colaborador.

Según Klauer (2007) “refleja y relaciona las características personales y organizacionales que tiene cada trabajador que se obtiene dentro del área de trabajo y la percepción de las mismas que traen y van aprendiendo cada colaborador a través de la experiencia que van obteniendo en el entorno laboral, buscando ser satisfactorias y motivados”.

Por consiguiente, Arancibia (2006). Definió la importancia del Clima Organizacional como aspectos psicológicos que caracterizan a los colaboradores, que lo emplean en el trabajo “mientras mejor sea la apreciación que las personas puedan tener del Clima Organizacional de donde laboran, mejor será la satisfacción y la motivación para ejercer sus funciones y mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos emplearán y manifestarán hacia la organización donde están laborando.

1.3.1.3. Las dimensiones del clima organizacional

El Clima Organizacional, según Palma (2004), es la apreciación que tienen los colaboradores con relación a la empresa en la que laboran, dichas apreciaciones están condicionadas a las diferentes ocupaciones que cada colaborador desarrolla dentro de la empresa, así como la relación que mantienen con sus compañeros.

Por último, para poder analizar el Clima Organizacional, es necesario profundizar en las dimensiones de este, entre las que destacan la autorrealización,

involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2004).

- **Autorrealización**

La autorrealización consiste en la percepción que los colaboradores tienen del medio ambiente con relación a las posibles oportunidades que ofrezca la empresa para generar un desarrollo personal y profesional, es decir que las relaciones laborales estén dadas para que los trabajadores puedan sentirse realizados.

La autorrealización surge en las personas que poseen el deseo de superación, pues buscan incrementar el potencial que tienen, gracias a esta cualidad, aquellos que sienten haber alcanzado su más alto nivel, suelen tener la capacidad de sobresalir en todo lo que se propongan, este aspecto podría ser muy provechoso para las empresas si es que logran identificar la cualidad en el trabajador, ya que podrían incrementar el rendimiento laboral de la empresa en general. (Escudero, 2011).

- **Involucración Laboral**

El involucramiento laboral surge cuando un trabajador siente identificación con la organización, asumiendo como suyos los valores de la empresa, lo cual genera un compromiso que le permite alcanzar las metas que haya establecido la empresa.

Según Frías (2001) el trabajador puede involucrarse laboralmente si logra conocer y sentir suya la misión y objetivos de la organización, este compromiso se verá reflejado en el trabajo de equipo y la ejecución de sus funciones realizadas correctamente.

- **Supervisión**

Los trabajadores realizan apreciaciones sobre las características de la supervisión que realiza el personal encargado, generalmente de jerarquía superior, con relación a como se lleva a cabo las tareas en el trabajo, el colaborador muestra una mejora en el desempeño de las tareas diarias en la medida que el supervisor ofrece apoyar y orientar, afectando positivamente en la productividad. En ocasiones los colaboradores tienden a mejorar su desempeño cuando sienten tensión por la presencia de los supervisores.

- **Comunicación**

En el entorno de trabajo, mientras más precisa, coherente clara y fluida sea la información que comparte los ejecutivos de una empresa, mejor percibida será por los trabajadores, esto influye en una mejora en la atención a clientes, mejora la relación con los compañeros de trabajo y principalmente, permite que información relevante sea emitida correctamente a quien la requiera.

Según Cuadrado (2007) la comunicación emitida con claridad y precisión, a una organización le permite ser más efectiva, sin embargo, mientras el rendimiento del colaborador se ve perjudicada y disminuye, en tanto los diferentes comunicados se manifiestan de diferentes direcciones de mando, debido a que los colaboradores en su mayoría no tienen un trato cercano con jefes de otros departamentos y otras áreas.

- **Condiciones Laborales**

Las Condiciones Laborales están vinculadas a la percepción que tienen los colaboradores en relación con la capacidad que tiene la empresa para suministrar con materiales indispensables para realizar sus actividades, como lo es también el aspecto económico que es un factor importante y necesario para la ejecución de ciertas tareas que requieran un gasto monetario, lo que permite cumplir con las funciones asignadas.

Es necesario que la empresa otorgue los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones, al fin y al cabo, favorecerá a incrementar la productividad de los colaboradores.

Litwin y Stringer (1968), refiere que las dimensiones específicas son de ayuda para ver cómo se desenvuelve un colaborador dentro de sus funciones y poder medir su grado de desenvolvimiento si es bueno o malo dentro de su organización. En la cual la supervisión cumple una función muy importante:

- **Supervisión**

Los supervisores cumplen un rol importante dentro de la organización, en la cual comprueban mediante la observación a sus colaboradores estén o no realizando de manera adecuada sus funciones que se les asignan, también son apoyados y guiados

a realizar con entusiasmo día a día con un buen desempeño, y que todos tengan un fin común para lograr lo que se proponen.

1.3.2. Comunicación

Según Dessler (2011) la comunicación fluye en un ambiente donde un grupo de colaboradores, se encuentran en un mismo círculo, donde interactúan compartiendo opiniones muchas veces llegando a diferencias que afectan el dialogo y la convivencia entre ellos. Enfocándolo en el ámbito laboral los colaboradores comparten un mismo objetivo, muchas veces provocando en ello problemas comunicativos.

1.3.3. Comunicación empresarial

Fayol (2012) define a la comunicación empresarial, como el poder de saber comunicarnos entre organizaciones, el personal que labora y el público que se van a dirigir. Mantener una comunicación empresarial es ofrecer un servicio o producto y sobre todo una imagen corporativa positiva y con eficacia, y así obtener y mantener una excelente reputación. Si bien es cierto hoy en día definen a la comunicación empresarial como un arte y una ciencia que se va gestionando a través de percepciones. Existen 2 tipos de comunicación dentro de una organización entre ellas son:

- **Comunicación formal**

La comunicación formal es lo que brinda la propia organización brindando mensajes y siguiendo niveles jerárquicos y esto se emplea principalmente para dar órdenes o seguir instrucciones de un nivel jerárquico superior a un integrante de un nivel jerárquico inferior, siguiendo procesos e indicaciones establecidos obligatoriamente por la organización.

La comunicación formal utiliza medios que ayudaran a mantener, mejorar y saber cómo expresarse y lo que quiere brindar al público que quiere dirigirse y a las organizaciones estos medios son los murales, intercomunicadores, teléfonos, Internet, circulares, memorandos, cartas, publicaciones, informes, reportes, reuniones, charlas, eventos, etc.

- **Comunicación informal:**

La comunicación informal es lo que surge espontáneamente y circula entre los colaboradores que laboran dentro de una organización sin conocer con precisión el origen y en ocasiones permite que se pueda conocer y obtener información adicional, y sin seguir procesos formalmente por la empresa.

1.3.3.1. Cómo se mide la comunicación

La comunicación se mide a través de la motivación que es fundamental en toda organización, gracias a ello los colaboradores son motivados a desempeñar un buen trabajo, cada líder es el responsable de velar por el buen desempeño, motivando y incentivando a través de remuneraciones, capacitaciones en el cual la organización pueda beneficiarse de ellos. La expresión emocional cumple otro rol importante dentro del ambiente de trabajo del colaborador en donde expresa sus ideas, sus inquietudes sus intereses de esa manera poder manifestar lo que piensan y sienten de su organización.

1.3.4. Supervisión

Fayol (1996) La supervisión se define como un registro de actividades que se toma mediante observaciones y se toma un control para ver el progreso del proyecto que se quiere realizar y se utiliza para todas las empresas, donde debe estar la existencia de un supervisor. El supervisor tendrá la función de controlar que los colaboradores de dicha empresa, tengan en orden y controlado las materias primas, las maquinarias y todos los recursos de la organización para que así se lleve una coordinación para contribuir al éxito de la compañía.

1.3.4.1. Tipos de supervisión en la organización

Aguayo (2011) define tres tipos de supervisión:

- **La supervisión administrativa:** Esta supervisión tiene como objetivo que cada organización prioricen para cumplir los objetivos planteados. Esta supervisión se aplicará dentro del orden de jerarquía que tiene la organización. El supervisor siempre tendrá un puesto fijo en la empresa. En la supervisión administrativa, la demanda de supervisión procede de la organización. En la planificación de un servicio se es obligatoria la supervisión del personal que labora. La supervisión se aplica en un

determinado programa tomando en cuenta que el supervisor evalúa y designa funciones específicas para el personal que labora y se le piden resultados que deban llevar relación con la mejora de los servicios que se ofrecen a su público específico.

- **La supervisión educativa:** Su objetivo principal es enseñar, formar y ayudar a mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, de aquellos que están en proceso de formación profesional. La supervisión está manifestada en la organización a nivel de staff y a nivel de contratación exterior, dicha supervisión se dará para cumplir con el objetivo de mejorar en la formación de los colaboradores. La supervisión educativa ofrece recursos que permiten a los colaboradores realizar y tener beneficios para su buen desenvolvimiento en su trabajo con responsabilidad, eficacia, ayudando a mantener y consolidar la identidad profesional y sobre todo a sentirse identificado con dicha organización.
- **La supervisión de apoyo:** Se brinda el apoyo necesario a los colaboradores que se aplicara dicha supervisión para poder disminuir y sobre todo tener en cuenta sus debilidades, miedos y puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ámbito profesional y laboral. La supervisión de apoyo también es una ayuda psicológica, ya que en muchas ocasiones los aspectos personales que tiene el supervisor influye en su práctica diaria, de manera que afectan de forma directa a nivel profesional y mediante eso pueda conseguir corregirlos y superarlos.

1.3.4.2. Cómo se mide o evaluaría la supervisión

La supervisión es importante ya que de ello dependerá el bienestar de nuestra organización, ya que mostrara como se está ejecutando sus funciones de los colaboradores, es importante tener en cuenta que todo es un proceso secuencial de trabajo que se tiene que poner en práctica en las diferentes actividades a realizar que incluye el poder de:

- **Dirigir:** esta función es importante ya que contribuirá al colaborador cumplir con las metas trazada a favor de la organización y de su grupo

de trabajo. El supervisor desempeñara una función significativa delegando funciones específicas y empezando un vínculo de buena relación con sus subordinados dejándole claro todas las inquietudes, instrucciones a realizar.

- **Desarrollar:** en donde el supervisor debe de instruir al colaborador responsabilidades y con ello mejorar si es necesario las destrezas, aptitudes dentro del ambiente laboral, poder cambiar o mejorar el comportamiento del personal tanto antiguo como del personal nuevo, en donde se podrá medir el desempeño, eficiencia de los colaboradores, motivar su desempeño en el trabajo, dando como resultado la alta satisfacción y rendimiento del personal dentro de sus funciones, con ello una organización sea más productiva.
- **Control:** es otra función importante en donde el supervisor es el que controla como se está llevando a cabo las funciones de sus subordinados, corrigiendo si fuera necesario y dar las pautas para que cada colaborador tenga sentido común y ser responsables de las funciones que han de realizar o están realizando, el evaluador es el que estará siempre evaluando y el que detectara en qué grado se están realizando las metas trazadas, que se están cumpliendo o no por la dirección de la organización.

1.3.5. Condiciones laborales

Aguayo (2016). Define las actividades interpersonales como la seguridad, la salud y calidad de vida de cada empleador, en el centro de labores, se estudia y toma un impacto, para llevar un control de donde se encuentra localizado, como es que se manifiesta tanto en distintas partes y como puede desempeñar en una comunidad.

1.3.5.1. Características de condiciones laborales

Chiavenato (2009) nos argumenta que en la organización debe tener tres características fundamentales para mejorar las condiciones de la empresa:

- **Condiciones para la Seguridad:** Dentro de las condiciones de seguridad, es importante estar informado de las causas y riesgos que pueda pasar en una organización de esa manera poder evitar cualquier accidente, e informar lo que pueda pasar en un futuro, el prevenir ayudara tanto al mismo colaborador como al bienestar de la misma empresa.
- **Carga de trabajo.** son las exigencias y cantidad de actividades que le pueden asignar a un colaborador, sean tantas físicas como mentales, que pueden darse de una mayor responsabilidad, tareas repetitivas esfuerzos, y procesos requeridos para realizar una tarea correctamente, lo que trae como consecuencia provocar en los colaboradores una fuerte presión a la hora de realizar dicho trabajo, en la cual muchas veces no lo pueda realizar con desempeño.
- **La organización del trabajo.** Son funciones de la organización que se le asignan a cada colaborador, asignándoles diferentes tipos de tareas, el cronograma que debe cumplirse y como trabajar en equipo, en el cual se interrelacionan con el recurso humano como la máxima productividad para desempeñar diferentes funciones, muchas veces eso puede perjudicar el estado de ánimos de los colaboradores, llegando a perjudicar su salud mental, físico y también su relación con su entorno.

1.3.5.2. Como se mide las condiciones laborales

Las condiciones de bienestar en el cual el colaborador se da cuenta cómo se comportan con ellos dentro de la organización, si se preocupan por sus condiciones y seguridad laboral en el cual les permitirá desarrollarse de la mejor manera, y tranquilidad a la hora de laboral en dicha organización. Las condiciones de seguridad es donde los colaboradores perciben que dentro de su centro laboral no tienen ningún problema en trabajar ahí, que en el ambiente donde se rodea no existe ningún tipo de peligro, y si se diera están debidamente informados para tomar las medidas adecuadas para prevenirlo.

Dessler (2011). Argumenta que “el desempeño que aporta cada colaborador en el desarrollo de sus actividades en el lugar donde labora, es lo que tiene más importancia

en la empresa con ello se ve el crecimiento económico de la misma. Por ende, poder ver y evaluar quienes son y quienes se desempeñan mejor dentro de la organización, ayuda a poder motivar a todos los integrantes en general mediante incentivos u otros métodos que generen resultados positivos, evitando que el colaborador cometa errores que lo pueden perjudicar profesionalmente y poner en riesgo su puesto de trabajo”. (p.12).

1.3.6. Desempeño Laboral

Chiavenato (2011). Define “la evaluación del desempeño laboral es de mayor importancia ya que ayuda en la mejoría que tiene el colaborador en sus habilidades, desarrollando las actividades que se le pide de manera eficiente así él pueda defender su opinión y así pueda expresar sus ideas en el trabajo, mejorando su desarrollo de actividades en la empresa y de manera personal y logre los objetivos propuestos para la organización” (p.21).

Dessler (2011). Argumenta que “el desempeño que aporta y se va obteniendo en el lugar donde laboras es lo que tiene más importancia la empresa con ello se ve el crecimiento económico de la empresa por eso se verá el reflejo del desarrollo de actividades de cada colaborador así pueda ver y evaluar quiénes son y quienes se desempeñan mejor en la organización y así pueda motivar a todos los integrantes mediante incentivos y así la organización vea los resultados que el colaborador eviten deficiencias que lo pueden perjudicar profesionalmente y poner en riesgo su puesto de trabajo”. (p.12).

1.3.6.1. Teoría del desempeño laboral.

Dessler (2007), menciona: “Quien se beneficia a través de la evaluación de desempeño es el propio empleador y no solo la empresa, pero para dicha evaluación se aprecian las funciones y como los colaboradores se van desenvolviendo en su puesto de trabajo y crece a medida que se van evaluando mediante un proceso para juzgar el valor y la excelencia del personal”.

Alles (2002), menciona que “el Desempeño Laboral se va formando de tal manera que se consigue la dirección adecuada, implementar dinámicas, exige cambio permanente dentro de la organización, en conocimiento, destreza, habilidad, actitud,

tanto del personal que laboral y sobre conocer los rasgos de personalidad que tiene cada miembro de la organización con el fin de mejorar el desempeño del puesto de trabajo”.

1.3.6.2. Dimensiones del desempeño laboral

Según Bouns y Woods (1999) desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran), señalando las siguientes dimensiones para medir y evaluar el desempeño de los colaboradores.

- **Calidad:** Es el nivel que representa el resultado bien elaborado y completo del trabajo que realiza el colaborador.
- **Productividad:** Nivel de la capacidad que tiene el colaborador para elaborar una cantidad de actividades en un determinado tiempo.
- **Conocimiento del puesto:** Que tanto conoce el colaborador con respecto a sus funciones para realizar efectiva y eficientemente el objetivo dado.
- **Asistencia:** Es el cumplimiento del colaborador con respecto a las reglas de la empresa tomando en cuenta el horario de trabajo.
- **Confiabilidad:** Siendo el nivel de funciones y responsabilidades que posee el colaborador para luego hacerle el seguimiento.

Según Dessler (2011) menciona que existe herramienta para la evaluación respectiva para el desempeño laboral y obtener de ello buenos resultados:

- **Comportamiento:** Es la conducta del colaborador que emplea para ejercer sus funciones dentro del área que le asigne la empresa, donde se dará la evaluación correspondiente sobre el comportamiento, habilidades y el servicio que emplea para llegar al público que ofrecen su servicio.
- **Habilidades y destrezas:** Son las características importantes que debe tener cada colaborador para poder desarrollar dentro del ámbito laboral y así evaluarse uno mismo para obtener cargos más importantes.

- **Capacidades:** Los colaboradores demostraran a la empresa el reto y las funciones que pueden lograr para el beneficio de dicha organización.
- **Rendimiento:** Se verá reflejado en los objetivos y metas alcanzadas que se piden semanal, mensual, etcétera.
- **Resultados:** Los resultados se es visible cuando el colaborar cumplió satisfactoriamente las tareas y así evaluaremos si el trabajador cumple con las expectativas de formar parte de la empresa.

1.3.6.3. Como se mide el Desempeño Laboral.

Ravelo (2014) se refiere “Es un mecanismo que nos permite evaluar y ver si se cumple los objetivos propuestos que la empresa quiere del personal o las propuestas que la empresa puede ofrecer:

- **Calidad:** La calidad de vida laboral ayuda a superarse y obtener mejores resultados en el desempeño. La infraestructura bien diseñada, el bienestar y la comodidad del colaborador, son uno de los factores que podrían ayudar al colaborador desenvolverse de mejor manera para realizar sus actividades con la organización para la que trabaja.
- **Conocimientos:** El principal y fundamental recurso que debe tener y contar toda organización depende mucho del ser humano, teniendo presente los conocimientos adoptados que posee, sus capacidades intelectuales, las habilidades y destrezas que emplea para ejercer sus actividades y demostrar el desempeño laboral para llevar al éxito a su organización.
- **Confianza:** Fomentar la confianza en tu equipo de trabajo y en las personas de mayor cargo te permitirá aumentar la productividad y tener un buen clima de trabajo y las claves para mejorar el rendimiento de la organización.
- **Disponibilidad:** área que vela por la seguridad e higiene en relación con los departamentos brindando la disponibilidad de personal o estatal y, en el caso que se incumpliera se emplea una sanción por no brindarle los implementos necesarios para sus actividades programadas.
- **Independencia:** son los mismos colaboradores quienes deciden iniciarse en obtener independencia como alternativa debido a la insatisfacción y a las condiciones que le brinda la empresa.

1.3.6.4. Métodos de Evaluación del Desempeño

El desempeño laboral como fue mencionado con anterioridad es medible y calificable, es decir que se puede evaluar, esto para Ávila (2005) es el proceso de estimar el resultado del colaborador en la empresa, comunicarle esa información y averiguar maneras de optimizar este rendimiento (resultados). Brazzolotto (2012) explica la evaluación de desempeño desde la perspectiva de:

- **Autoevaluación**

Donde es el mismo empleado quien se califica, este método puede permitir que la compañía conozca el concepto que cada colaborador tiene sobre sí mismo, pero puede poseer poca autocrítica por parte del empleado.

- **Evaluación del Supervisor Directo**

Donde “la responsabilidad primaria sobre la evaluación de desempeño reside en el supervisor directo, ya que este mantiene el contacto personal con ellos, conociendo mejor que nadie las condiciones y características del desempeño a evaluar” (p. 70). En estos casos es recomendable que luego de realizada la evaluación se realice una reunión entre el evaluador y el evaluado para comentar los resultados y se tenga un panorama más claro de la situación.

- **Evaluación 360°**

Que según Alles (2006) es una herramienta que nos ayuda y aporta en la organización respecto al recurso humano y nos permite tener una opinión desde diversos puntos de vista, en este caso este punto de vista incluye superiores, colegas, subordinados y clientes. Es una evaluación muchísimo más completa pero también más complicada dentro de la investigación, debido a la cantidad de fuentes de donde se obtendrá a información.

- **Evaluación 180°**

Que como indica Alles (2006) es aquella donde las personas son evaluadas por sus jefes y sus pares, a diferencia de la evaluación 360° que también incluye a los subordinados.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018?

1.5. Justificación del estudio

Mediante este análisis de investigación permitirá a los jefes inmediatos de cada organización aplicar un buen servicio a los colaboradores y mostrar como es el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote 2018.

Esta investigación es importante socialmente porque mejorara las organizaciones, presentes y futuras de esa manera se podrá ver cómo es que se desenvuelve el área administrativa, y como es su relación con respecto a otras áreas siendo la información que se obtiene y mediante ello se ayudara a conocer como se encuentra el clima organizacional y desempeño laboral.

Sus implicaciones prácticas ayudaran a resolver los problemas vinculados con el proceso de nivel del desempeño y poder realizar una adecuada representación de los planes a corregir y no seguir en la misma equivocación, ver que necesitamos perfeccionar mediante la observación en dicha organización que se puede desarrollar y ver que se puede mejorar mediante los resultados mostrados, en el área administrativa Es salud III.

La aplicación metodológica del presente estudio de investigación se basa en obtener resultados de las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, utilizando como instrumento la encuesta que se aplicada a los colaboradores del área administrativa del Hospital III Essalud, esperando así que sirva de referencia y análisis para las organizaciones, públicas y privadas.

1.6. Hipótesis

H1: El Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote, 2018.

H0: El Clima Organizacional no se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Analizar el nivel del Clima Organizacional de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018
- Analizar el nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018.
- Analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

- El diseño de la investigación es:

No experimental: Porque no se podrá manipular los resultados y como consecuencia serán correctamente verdaderos en el estudio del clima y desempeño.

- Según su alcance la investigación es:

Transversal: Porque los datos que se recolectarán se dan en un solo momento, un momento único y determinado.

- De acuerdo al tipo, la investigación es:

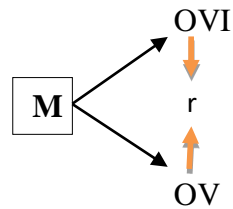
Cuantitativa: Porque recoge y analiza datos de las dos variables y estudia la relación entre las mismas variables cuantificadas.

- El nivel de la investigación es:

Descriptiva: Porque se detalla la situación y características actuales y su propósito es medir las dos variables, ver la relación que existe entre sí.

Correlacional: Porque explica la relación entre las variables, como es el caso del clima organizacional y desempeño laboral.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Clima Organizacional

V2 = Desempeño Laboral

O = Observación y medición de ambas variables

r = Relación de las variables

2.2. Variables, Operacionalización:

- **Variable1:** Clima organizacional del área administrativa del Hospital III Essalud.
- **Variable 2:** Desempeño laboral del área administrativa del Hospital III Essalud.

Tabla N°1: Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
Clima Organizacional	Palma (2004) Es la percepción que tienen los colaboradores con relación a la empresa en la que trabajan, dichas percepciones están condicionadas a las diferentes actividades que cada colaborador realiza en la empresa, así como la relación que mantiene con sus compañeros.	Mantener un buen clima organizacional dentro de una empresa, podrá facilitar, motivar y sobre todo entablar una buena relación de los integrantes para poder desarrollar entre ellos la confianza de poder realizar las actividades propuestas. Conociendo así la percepción que tienen los colaboradores con relación a la empresa. Bajo las dimensiones de autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.	Autorrealización	Oportunidades	Ordinal
				Capacidad	
			Involucramiento Laboral	Identificación	
				Compromiso	
			Supervisión	Tareas	
			Comunicación	Información oportuna	
Desempeño Laboral	Bounds y Woods (1999) desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).	El desempeño laboral es donde los colaboradores van demostrando día a día las competencias laborales que van adquiriendo y podrán compartir con los demás logrando así buenos resultados personalmente, profesionalmente y para la empresa. Bajo las dimensiones de calidad, productividad, conocimiento del puesto, asistencia y confiabilidad.		Materiales	Ordinal
				Aspectos económicos	
			Calidad	Resultado	
			Productividad	Capacidad	
			Conocimiento del Puesto	Funciones	
			Asistencia	Cumplimiento	
			Confiabilidad	Responsabilidad	
				Seguimiento	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2011). La población es un grupo de habitantes de un determinado número que se puede observar y estudiar en donde se pueda tener juicio acerca de sus aciertos y oportunidades.

La población de este estudio de investigación estaría conformada por 50 colaboradores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote - 2018.

2.3.2. Muestra:

En este trabajo de investigación se tomará toda la población, debido a que la misma es pequeña y a esta se denomina muestreo censal, Según López (1998). La muestra censal es aquella porción que representa toda la población, la cual vendría a ser los 50 colaboradores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote - 2018.

2.3.3. Unidad de Análisis:

El trabajador del área administrativa, el cuál realiza distintas funciones en el Hospital III Essalud Chimbote.

2.3.4. Criterios de Selección

– Criterios de Inclusión

Colaboradores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote.
Personal nombrado y con contrato de trabajo mínimo 6 meses.

– Criterios de Exclusión

Colaboradores que no pertenecen al área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote.
Personal CAS.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En este estudio, se llevó a cabo la técnica de la encuesta para el desarrollo de nuestra investigación:

- **Técnica: Encuesta**

Consiste en reunir información de las personas de estudio en la cual serán evaluadas mediante encuestas, donde se conocerá la crítica del colaborador, la cual resulta un sondeo muy eficaz y rápido Cea (1999).

2.4.2. Instrumento:

El instrumento que se realizó en nuestro desarrollo de investigación fue el cuestionario.

2.4.3. Validez de instrumento:

Según Hernández (2014), para que un resultado se muestre ser real y óptimo el instrumento debe ser medido igual a la variable que se está utilizando en dicha investigación mas no otro, con la finalidad de tener un trabajo cuidadoso y riguroso la cual permitió la confianza que puedo adaptarse con respecto a la fiabilidad o fraude de dicho estudio de investigación.

El instrumento que se utilizó para nuestra recolección de datos se estableció por 12 preguntas de clima organizacional y 11 de desempeño laboral, que se aplicó a 50 colaboradores del Hospital III Essalud Chimbote y fue validado por juicio de expertos en el tema.

2.4.4. Confiabilidad:

Hernández (1991). En un instrumento de medición tiene que ser confiable mas no manipulado esto permitió que nuestro estudio de investigación sea real y veraz. La confiabilidad en un estudio es muy importante, pues nos permitió descubrir los resultados tantos idénticos o el tener alguna afinidad y no alterar los resultados, si es posible aplicar el instrumento varias veces a la misma persona con la finalidad de mostrar resultados reales y poder llevar un orden razonable y no pueda perjudicar nuestro estudio.

2.4.4.1. Coeficiente alfa de Cronbach.

Según Hernández (2014). En un estudio de investigación que se llevara a cabo internamente en la organización, consistirá que el instrumento va a requerir solo una aplicación, se obtendrá valores de un rango entre cero y uno, permitiendo

una ventaja de mejoraría o perjudicaría con exactitud la prueba realizar. La fórmula que se utilizara para poder obtener el coeficiente de Cronbach es representado en esta gráfica.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_X^2} \right]$$

- N es el número de ítems,
- S²_i es la varianza del ítem
- S²_x es la varianza total.

Para dar con la confiabilidad de los instrumentos de Clima Organizacional y Desempeño Laboral se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores, luego los resultados obtenidos al procedimiento del método alfa de Cronbach, el cálculo que se obtuvo del instrumento del clima organizacional fue de 0.84 y del instrumento de desempeño laboral fue de 0.85 se determina como una confiabilidad muy buena. De tal forma que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Según Ferrer (2014). El análisis ayudara a observar el estudio en forma autentica y veraz sobre los resultados que van a mostrar los colaboradores.

Para la investigación de los métodos de análisis de datos de las 2 variables de dicho estudio se ejecutó mediante el método de análisis cuantitativo, se empleó como métodos de análisis de datos a IBM SPSS Statistics versión 24 y a Microsoft Office Excel 2013, en el primero se elaborará la base de datos de la encuesta y en el segundo se analizarán los resultados a través de tablas y gráficos.

2.5.1. Prueba de hipótesis Chi Cuadrado:

Es la prueba para ver los resultados de las dos variables de las encuestas que se realizó y ver la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

2.6. Aspectos éticos

Henry Fayol (2012). El investigador se compromete en realizar correctamente la investigación científica en realismos que se debe de dar y así pueda ayudar esta investigación para más adelante a futuros investigadores para las organizaciones que pueden ver como ejemplo para dar las soluciones para su empresa, por ello esta investigación se entrega con respeto y citado de cada autor.

- **Confidencialidad**

Es de ver la información, tabulada y detallada de los resultados de las encuestas que se realiza y así vemos los resultados rápidamente cual es el análisis y la solución.

- **Autorización**

Se comunicó en primer lugar acerca de los pasos y como se llevará acabo el recojo de información. Para ello se inició con la solicitud de autorización de las autoridades correspondientes del Hospital III Essalud Chimbote.

- **Voluntad para participar**

Se hizo la pregunta a los 50 colaboradores, para la participación libre, sin ser obligados y poder realizar dicha encuesta, para el beneficio y mejoramiento del Hospital III Essalud Chimbote.

III. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018.

Tabla N°01: Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. Asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	10,824 ^a	4	0,029
N de casos válidos	50		
3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,56.			

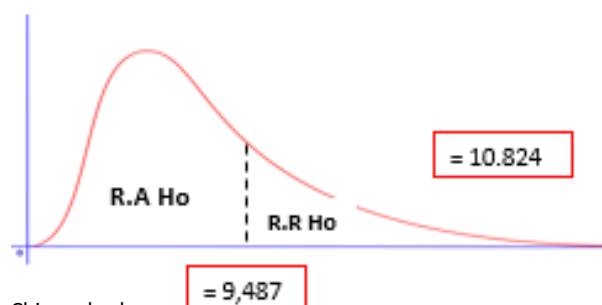


Figura N° 1: Gráfica Chi cuadrado

Interpretación: En la Tabla N° 01 se puede observar que el Desempeño laboral y el Clima Organizacional están correlacionadas significativamente siendo la Prueba de chi - cuadrado de 10,824 mayor que el valor del chi cuadrado tabla 9,487 y su significancia asintótica es 0,029 la cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, siendo que las variables no se deben al azar sino a la relación o dependencia que existe entre ambas.

Objetivos Específico 1:

Analizar el Nivel del Clima Organizacional de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018

Tabla N°02: Opinión de los colaboradores acerca de la Variable del Clima Organizacional

RESPUESTA DEL COLABORADOR	COLOBORADORES ENCUESTADOS	
	N°	%
DEFICIENTE	8	16%
REGULAR	20	40%
BUENO	22	44%
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

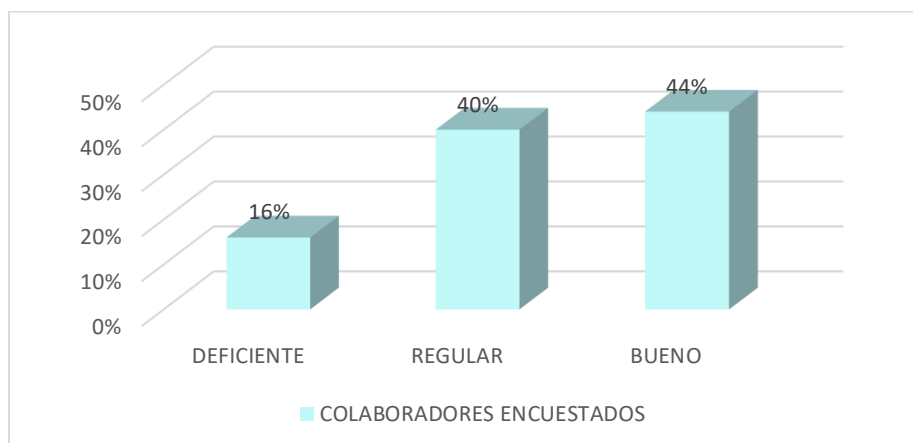


Figura N° 02: Opinión de los colaboradores acerca de la Variable del Clima Organizacional

Interpretación:

El 44% de los encuestados opinaron al Clima Organizacional del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote está en un nivel bueno, por otro lado, el 16% de los trabajadores encuestados manifestaron que está en un nivel deficiente.

Tabla N°03:
Opinión de los colaboradores sobre la variable del Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL		AUTOREALIZACIÓN		INVOLUCRAMIENTO LABORAL		SUPERVISIÓN		COMUNICACIÓN		CONDICIONES LABORALES	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CLIMA ORGANIZACIONAL	DEFICIENTE	22	44.0%	12	24%	2	4%	3	6.0%	33	66.0%
	REGULAR	13	26.0%	22	44%	26	52%	26	52.0%	4	8.0%
	BUENO	15	30.0%	16	32%	22	44%	21	42.0%	13	26.0%
	TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

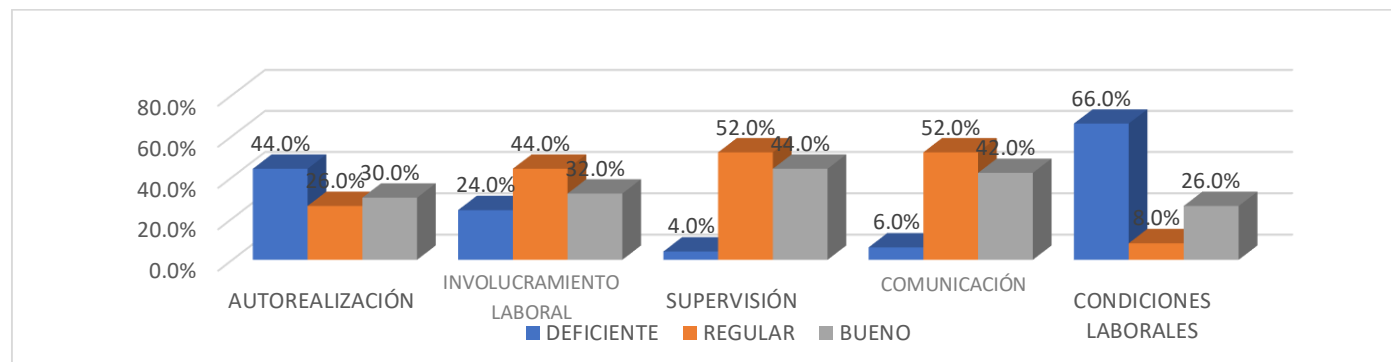


Figura N° 3: Opinión de los colaboradores sobre la variable del Clima Organizacional

Fuente: Tabla N° 3

Interpretación: La figura N° 4 se muestra que el 44% de los colaboradores encuestados evalúan deficiente la dimensión de autorrealización que brinda el Hospital III Essalud, mientras que el 26% regular. La dimensión de involucramiento laboral muestra que el 44% de los colaboradores encuestados evalúan regular, mientras que el 24% deficiente. La dimensión de supervisión muestra que el 52% de los colaboradores encuestados evalúan regular, mientras que el

4% deficiente. La dimensión de comunicación muestra que el 52% de los colaboradores encuestados evalúan regular, mientras que el 6% deficiente. La dimensión de condiciones laborales muestra que el 66% de los colaboradores encuestados evalúan deficiente, mientras que el 8% regular.

Tabla N°04:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Autorrealización.

		Oportunidades		Capacidad	
		N°	%	N°	%
AUTOREALIZACIÓN	DEFICIENTE	28	56.0%	2	4.0%
	REGULAR	10	20.0%	30	60.0%
	BUENO	12	24.0%	18	36.0%
	TOTAL	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

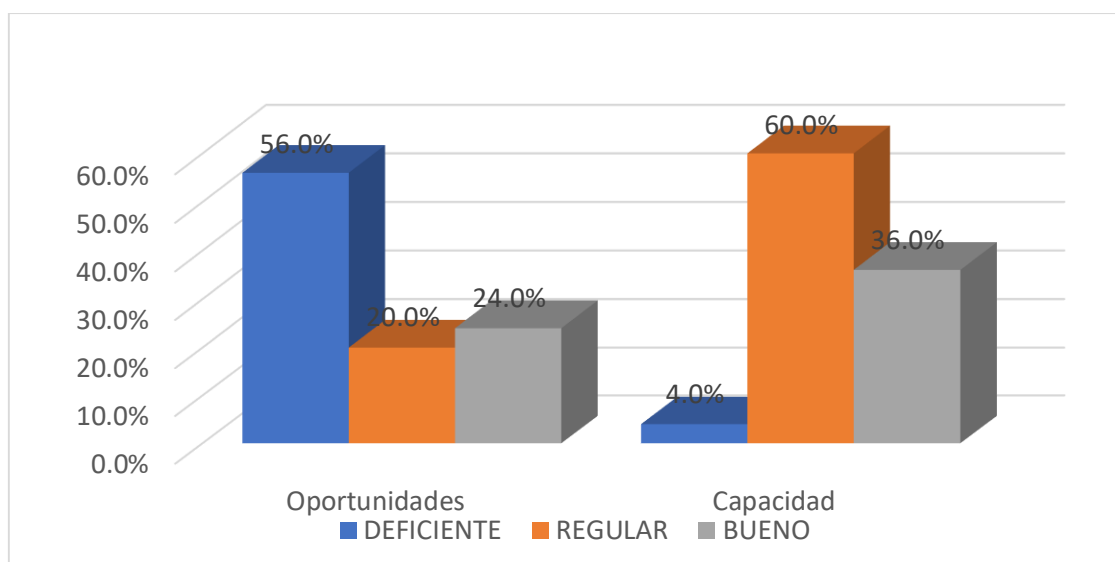


Figura 4: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Autorrealización.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

El 56 % de los encuestados responden al indicador de oportunidades que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel deficiente; mientras que el 20% manifiesta que está en un nivel regular. En el indicador de capacidad, el 60% de los colaboradores respondieron que está en un nivel regular con este indicador, mientras que el 4% deficiente.

Tabla N°05:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Involucramiento Laboral.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL		Identificación		Compromiso	
		N°	%	N°	%
	DEFICIENTE	22	44.0%	16	32.0%
	REGULAR	18	36.0%	25	50.0%
	BUENO	10	20.0%	9	18.0%
	TOTAL	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

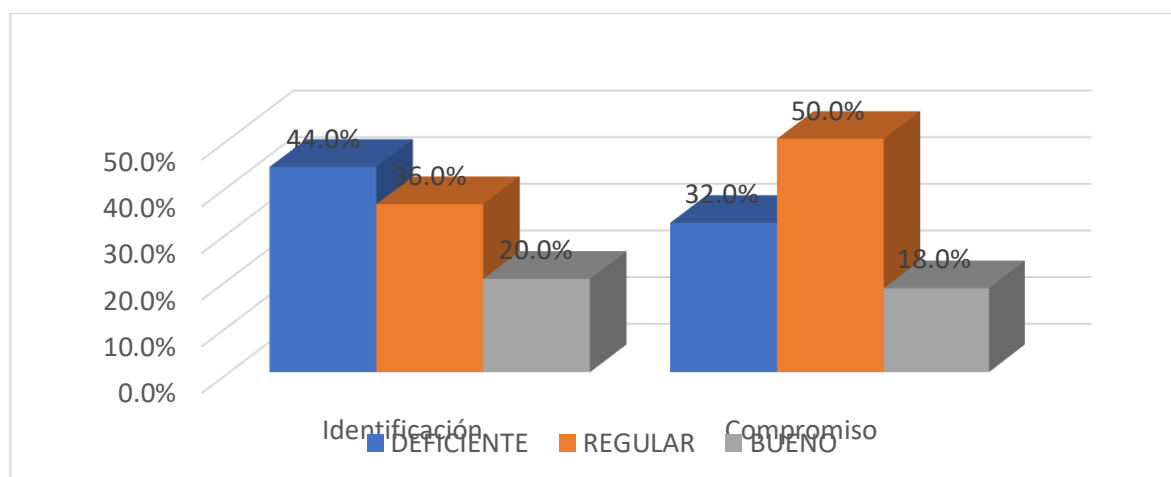


Figura 5: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Involucramiento Laboral.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

El 44 % de los encuestados responden al indicador de identificación que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel deficiente, mientras que el 20% manifiesta bueno. En el indicador de compromiso, el 50% de los colaboradores evaluaron que está en un nivel regular al indicador, mientras que el 18% bueno.

Tabla Nª 6:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Supervisión

RESPUESTA DEL COLABORADOR	COLOBORADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
DEFICIENTE	2	4%
REGULAR	26	52%
BUENO	22	44%
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

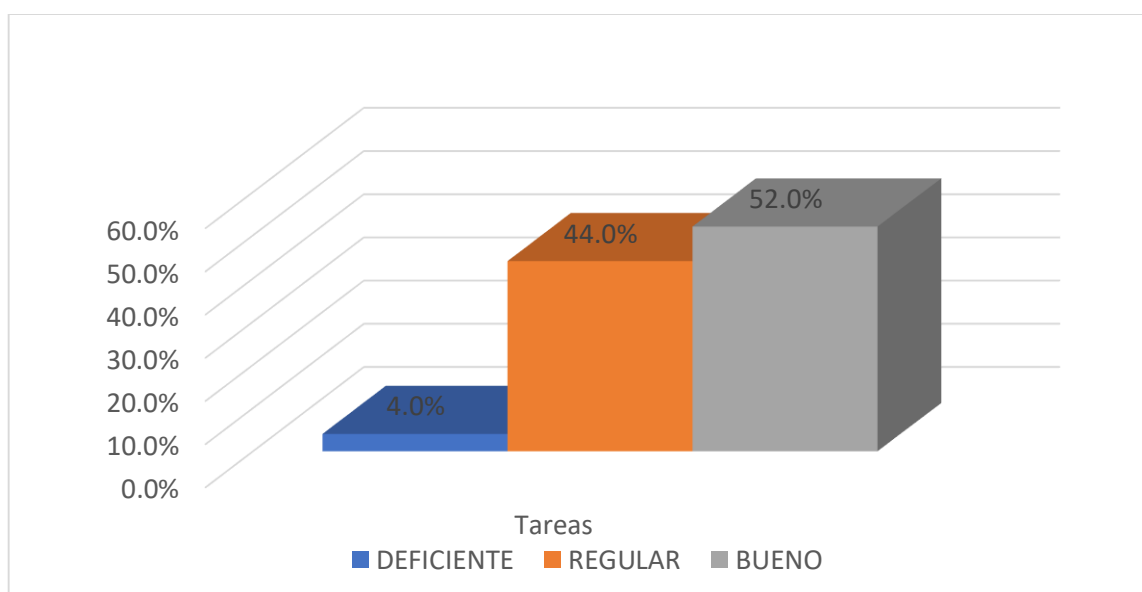


Figura 6: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Supervisión.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

El 52 % de los encuestados responden al indicador de tareas que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel bueno, mientras que el 4% manifiesta deficiente.

Tabla Nª 7:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Comunicación

COMUNICACIÓN	Información	
	Nº	%
DEFICIENTE	3	6.0%
REGULAR	21	42.0%
BUENO	26	52.0%
TOTAL	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

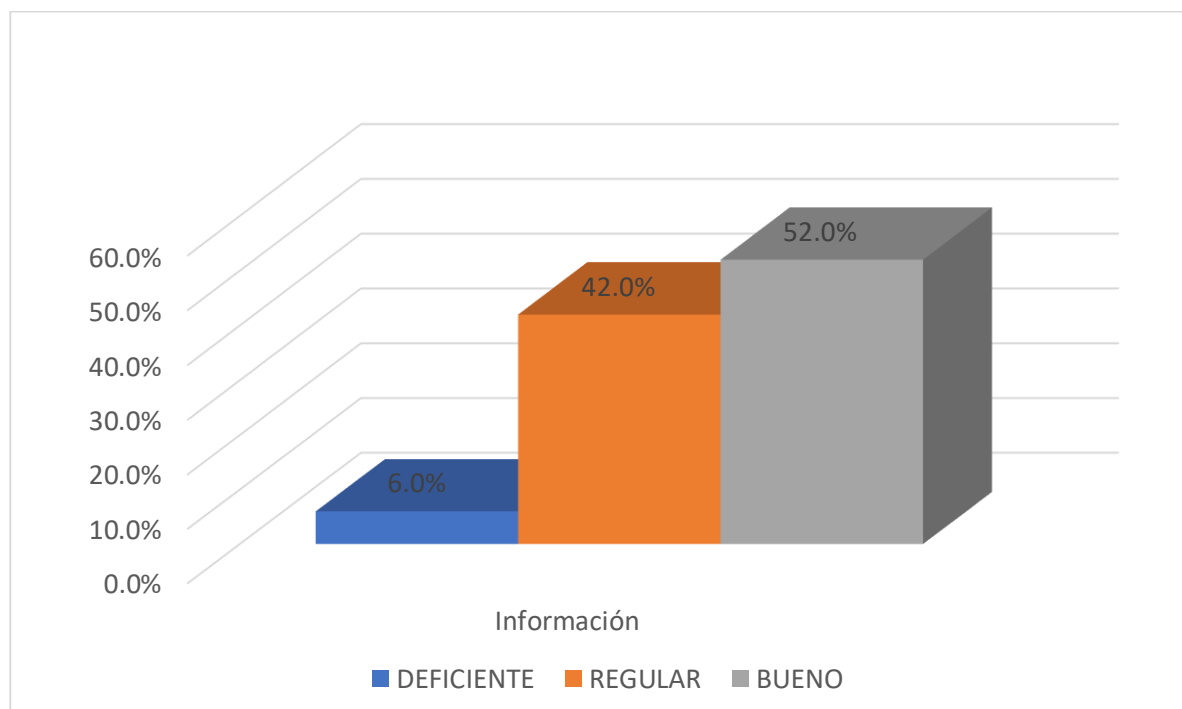


Figura 7: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Comunicación.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

El 52 % de los encuestados responden al indicador de información del área administrativa que brinda el Hospital III Essalud está en un nivel bueno, mientras que el 6% manifiesta deficiente.

Tabla Nª 8:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Condiciones Laborales

CONDICIONES LABORALES		Materiales		Aspectos Económicos	
		Nº	%	Nº	%
	DEFICIENTE	30	60.0%	18	36.0%
	REGULAR	12	24.0%	24	48.0%
	BUENO	8	16.0%	8	16.0%
	TOTAL	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

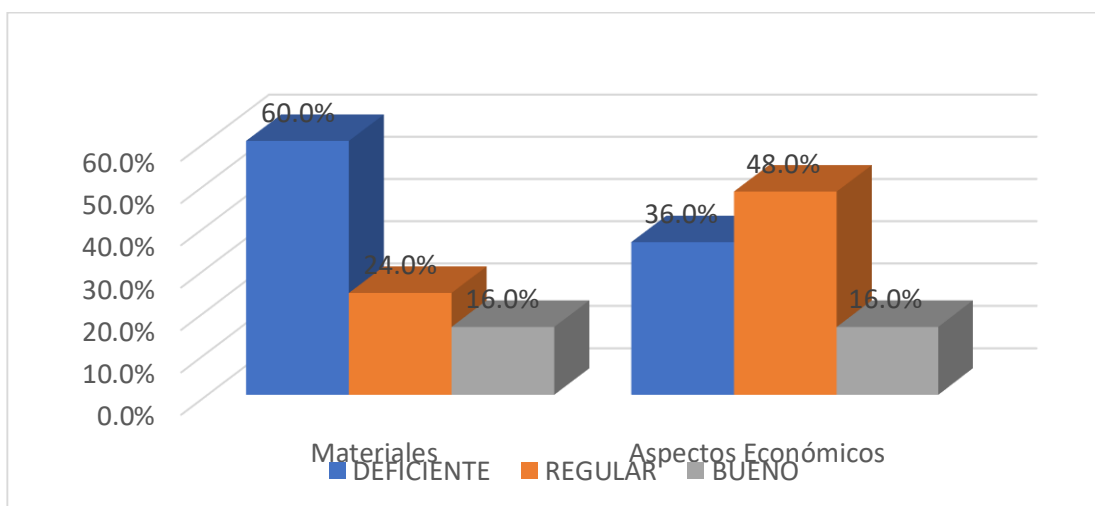


Figura 8: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Condiciones Laborales

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

El 60 % de los encuestados responden al indicador de materiales que brinda el área administrativa del Hospital III EsSalud está en un nivel deficiente, mientras que el 16% manifiesta bueno. En el indicador de aspectos económicos, el 48% de los colaboradores evaluaron regular al indicador, mientras que el 16% bueno.

Objetivos Específico 2:

Analizar el Nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III EsSalud Chimbote -2018.

Tabla N°9:

Opinión de los colaboradores acerca de la Variable del desempeño laboral

RESPUESTA DEL COLABORADOR	COLABORADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
DEFICIENTE	15	30%
REGULAR	10	20%
BUENO	25	50%
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

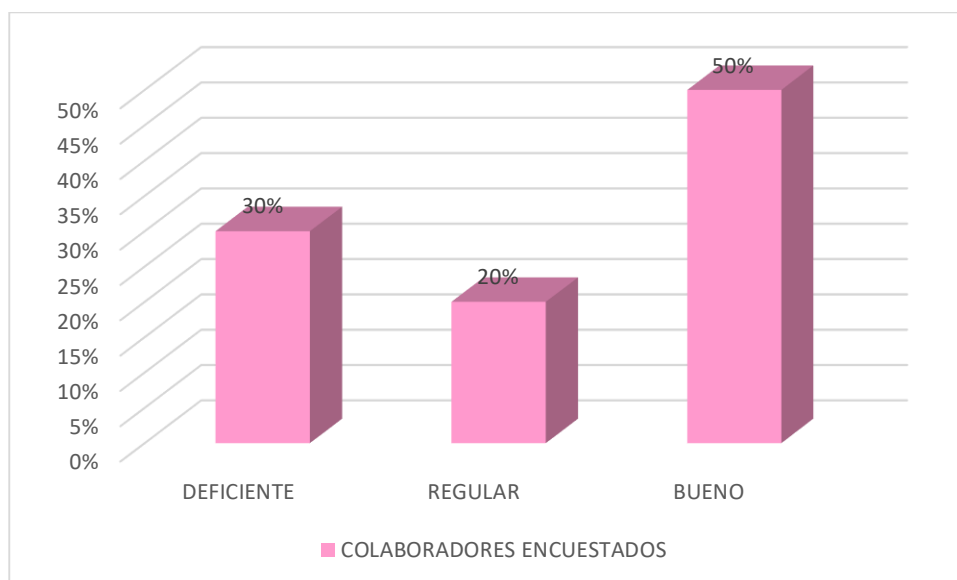


Figura N° 9: Opinión de los colaboradores acerca de la Variable del Desempeño Laboral.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

El 50% de los encuestados responden al desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital está en un nivel bueno, por otro lado, el 20% opina que está en un nivel.

Tabla N°10:

Opinión de los colaboradores sobre la variable del Desempeño Laboral

		CALIDAD		PRODUCTIVIDAD		CONOCIMIENTO DEL PUESTO		ASISTENCIA		CONFIABILIDAD	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
DESEMPEÑO LABORAL	DEFICIENTE	13	26.0%	13	26.0%	16	32.0%	9	18.0%	13	26.0%
	REGULAR	25	50.0%	21	42.0%	21	42.0%	4	8.0%	16	32.0%
	BUENO	12	24.0%	16	32.0%	13	26.0%	37	74.0%	21	42.0%
	TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

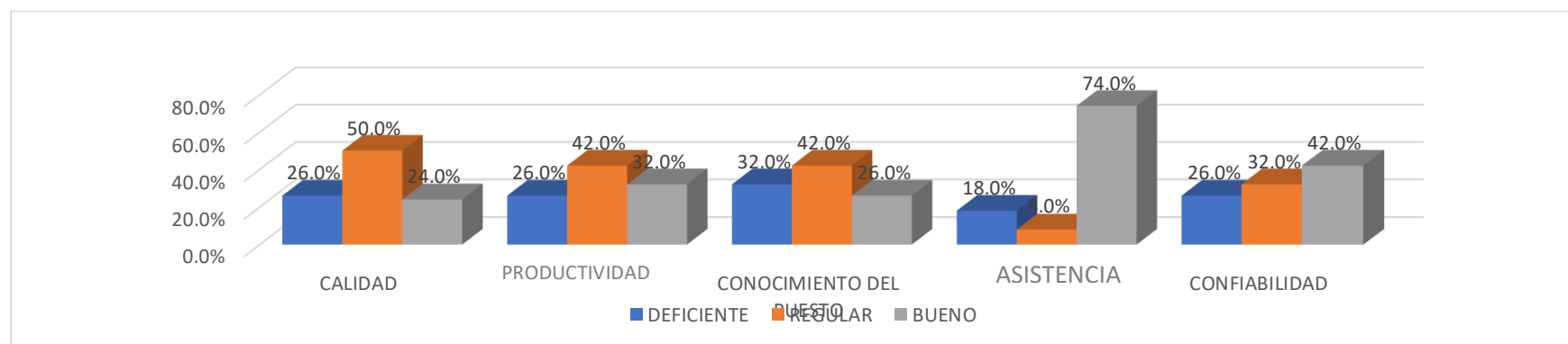


Figura 10: Opinión de los colaboradores sobre la variable del Clima Organizacional

Fuente: Tabla 10

Interpretación: La figura muestra que el 50% de los colaboradores encuestados evalúan regular la dimensión de calidad que brinda el Hospital III Essalud, mientras que el 24% bueno. La dimensión de productividad muestra que el 42% de los colaboradores encuestados evalúan regular, mientras que el 26% deficiente. La dimensión de conocimiento del puesto muestra que el 42% de los colaboradores encuestados evalúan regular, mientras que el 26% bueno. La dimensión de asistencia muestra que el 74% de los colaboradores encuestados evalúan bueno, mientras que el 8% regular. La dimensión de confiabilidad muestra que el 42% de los colaboradores encuestados evalúan bueno, mientras que el 26 % es deficiente.

Tabla N° 11:

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Calidad

CALIDAD		Resultado	
		N°	%
	DEFICIENTE	13	26%
	REGULAR	25	50%
	BUENO	12	24%
	TOTAL	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

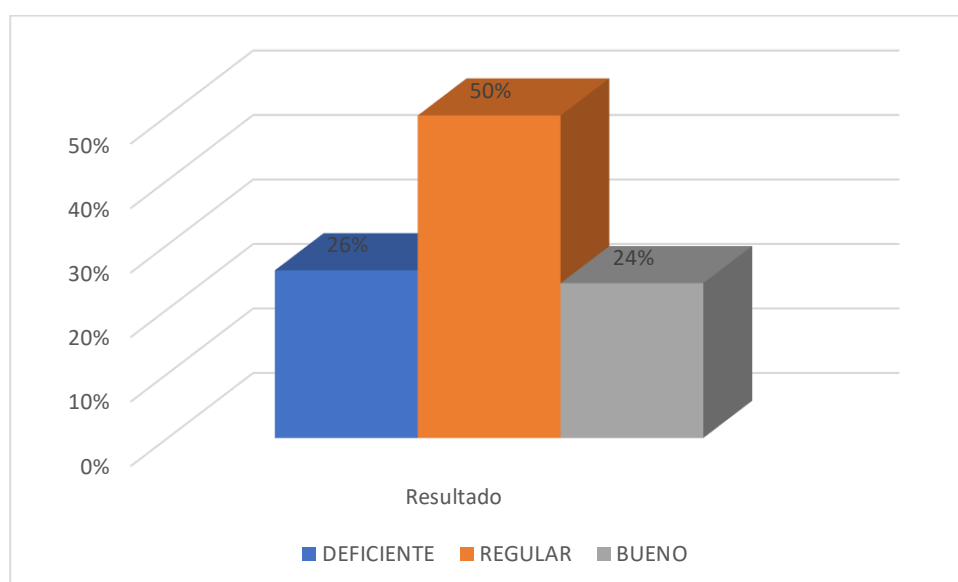


Figura 11: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Calidad.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

El 50% de los encuestados responden al indicador de resultados que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel regular, mientras que el 24% manifiesta que está en un nivel bueno.

Tabla N° 12:
Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Productividad

PRODUCTIVIDAD		Capacidad	
		N°	%
	DEFICIENTE	13	26%
	REGULAR	21	42%
	BUENO	16	32%
	TOTAL	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

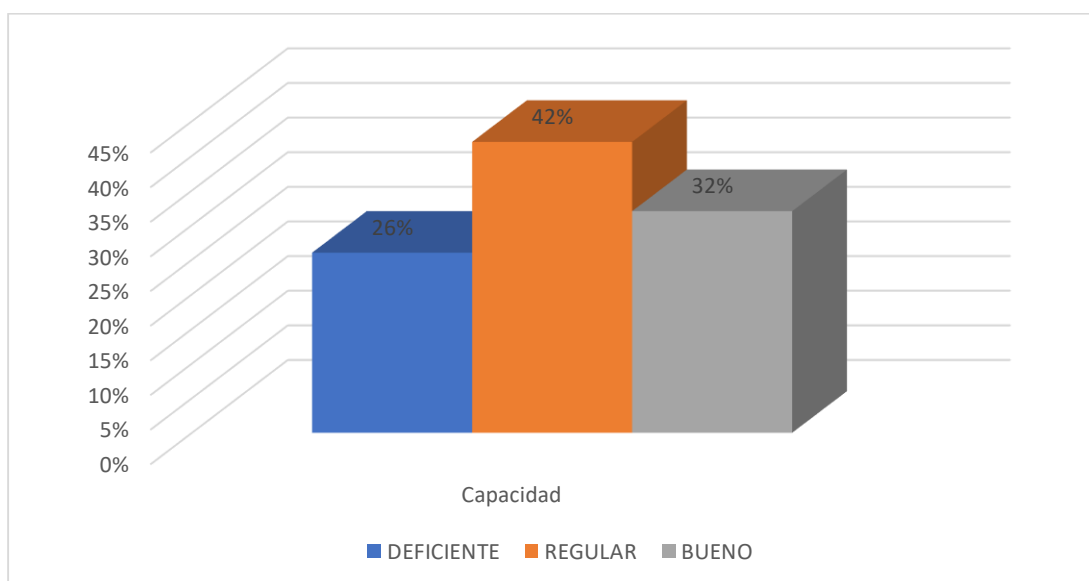


Figura 12: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Productividad.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

El 42% de los encuestados responden regular al indicador de productividad que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud, mientras que el 26% manifiesta deficiente

Tabla N° 13

Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Conocimiento del Puesto

CONOCIMIENTO DEL PUESTO		Funciones	
		N°	%
	DEFICIENTE	16	32%
	REGULAR	21	42%
	BUENO	13	26%
	TOTAL	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

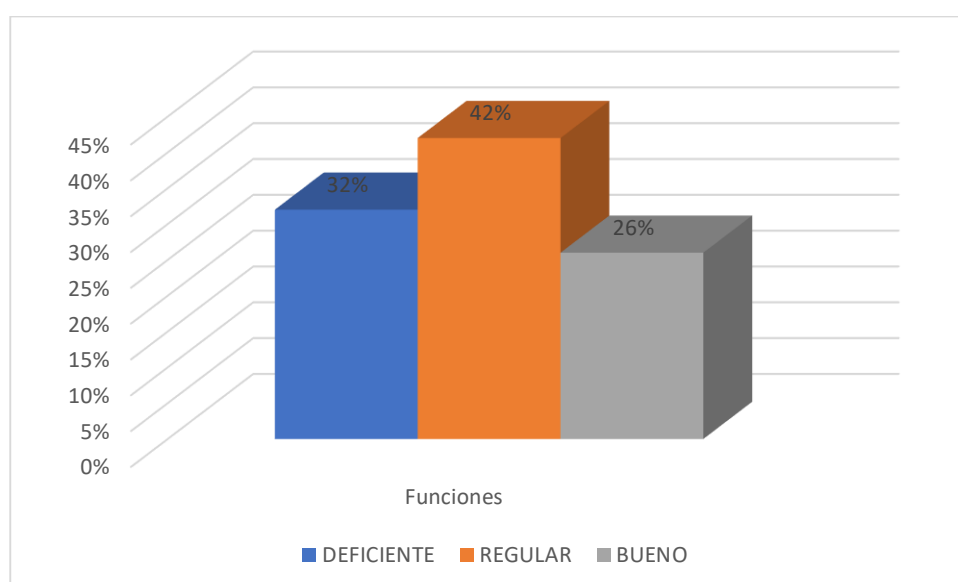


Figura 13: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Conocimiento del Puesto

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

El 42 % de los encuestados responden al indicador de funciones que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel regular, mientras que el 26% manifiesta bueno.

Tabla N° 14:
Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Asistencia

ASISTENCIA	Cumplimiento	
	N°	%
DEFICIENTE	9	18.0%
REGULAR	4	8.0%
BUENO	37	74.0%
TOTAL	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

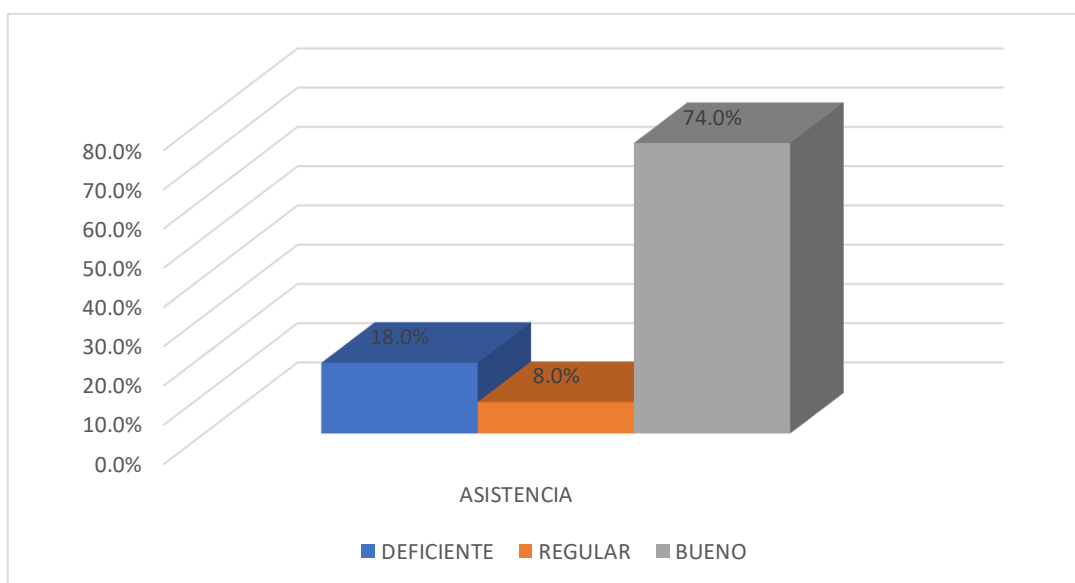


Figura 14: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Asistencia.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

El 74 % de los encuestados responden al indicador de cumplimiento que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel bueno, mientras que el 8% manifiesta regular.

Tabla N° 15:
Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Confiabilidad

		Responsabilidad		Seguimiento	
		N°	%	N°	%
CONFIABILIDAD	DEFICIENTE	10	20.0%	15	30.0%
	REGULAR	25	50.0%	21	42.0%
	BUENO	15	30.0%	14	28.0%
	TOTAL	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

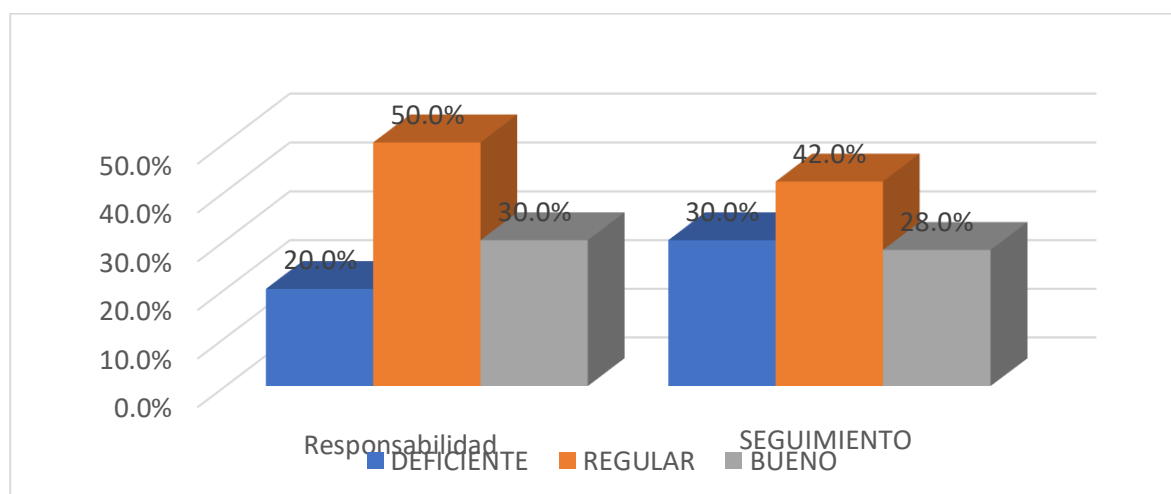


Figura 15: Opinión de los Colaboradores sobre los indicadores de la dimensión de Confiabilidad

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

El 50 % de los encuestados responden al indicador de responsabilidad que brinda el área administrativa del Hospital III Essalud está en un nivel regular, mientras que el 20% manifiesta deficiente. En el indicador de seguimiento, el 42% de los colaboradores respondieron regular con el indicador, mientras que el 28% bueno.

Objetivo Especifico 3:

Analizar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018.

Tabla N°16:

Relación Entre El Clima Organizacional y Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Bueno	Total
Clima Organizacional	Deficiente	Recuento	5	3	0	8
		%	10%	6%	0%	16%
	Regular	Recuento	7	9	6	22
		%	14%	18%	12%	44%
	Bueno	Recuento	5	3	12	20
		%	10%	6%	24%	40%
Total	Recuento		17	15	18	50
	%		34%	30%	36%	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Colaboradores del Área Administrativa del hospital III EsSalud Chimbote

Interpretación: La tabla N° 16 muestra que el 10% de los trabajadores encuestados manifiestan que es deficiente el clima organizacional del área administrativa del hospital, asimismo indicaron que es deficiente el desempeño laboral. Por otro lado, el 18% de los trabajadores respondieron que es regular el clima organizacional, asimismo manifestaron que es regular el desempeño laboral del hospital. Por último, el 24% de los trabajadores encuestados indicaron que es bueno el clima organizacional, asimismo indicaron que es bueno el desempeño laboral que muestra el hospital.

IV. DISCUSIÓN

Bobadilla (2017) En su investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, concluyo que para ver la relación de las dos variables mencionadas se trabajó con el método descriptivo y un diseño descriptivo correlacional. A partir de ello se muestra que existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos superiores tecnológicos de Huancayo demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088 lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo.

Lo cual de acuerdo a mi investigación no coinciden en las tabla N° 01, donde el Clima Organizacional y el Desempeño laboral están correlacionadas significativamente donde se utilizó la prueba de Chi cuadrado, siendo el resultado de esta prueba de 0,029 lo que indica que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y desempeño laboral del Hospital III Essalud.

Cortés (2009) en su investigación “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa.” se muestra que el 35% de los colaboradores evalúan regular y argumentan que es frecuente que los colaboradores evidencien y tengan una apreciación no satisfactoria dentro de su clima organizacional que implica relativamente a las variables y a sus respectivas dimensiones, los colaboradores de enfermería son los que expresan considerablemente un gran número de insatisfacción.

Se observa que en los resultados no concuerda con la tesis citada, por ejemplo, en la tabla N° 02, se muestra que el 44% de los colaboradores encuestados evalúan bueno el clima organizacional que brinda el Hospital III Essalud, en contraste con el 40% que evalúan regular, mientras que el 16% considera que es deficiente el clima donde desempeñan sus funciones.

Si bien es cierto todos los Hospitales cumplen con las mismas funciones, normas y plan estratégico para el buen funcionamiento, manejo de la institución y sobre todo velar por el bienestar de los asegurados, pero no todas brindan un servicio de calidad y eso lo perciben los mismo asegurados que reciben un servicio dentro de los Hospitales.

Solano (2017) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, donde concluye que el desempeño laboral muestra que el 40% de los colaboradores mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

Lo cual no coinciden con los resultados obtenidos en la tabla N° 9, donde los resultados evidencian que el 50% de los encuestados responden a un buen nivel del desempeño laboral que brinda el Hospital III Essalud, en contraste con el 30% que considera que es deficiente y 20% regular, debido a que los colaboradores no pueden desempeñarse adecuadamente por las condiciones que les brinda el área donde ejercen sus funciones y la falta de apoyo constante del jefe de área.

Montolla (2016) En su investigación “Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts Perú 2015”, se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como en sus dimensiones específicas, lo que permite confirmar la primera hipótesis específica de la investigación. Es importante señalar que, debido a los pocos estudios sobre la relación de las variables, los resultados de los hallazgos no deben ser generalizados, sino aplicables a una realidad específica, en este caso, la empresa PTS Perú para el año 2015.

Lo cual se ve reflejado en las tablas N° 16, donde se muestra la relación entre las dos variables clima organizacional y el desempeño laboral del hospital, así como de sus dimensiones específicas, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna de la investigación.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se pudo concluir a los resultados obtenidos, se determina la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote, 2018, teniendo como resultado el chi cuadrado de prueba de 10,824 mayor que el chi cuadrado tabla de 9.487 con un nivel de significancia de 0,029 menor que 0.05, lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 1)
- 5.2.** De los 50 colaboradores encuestados se muestra que el 44% (22) manifestaron que el clima organizacional del área administrativa es relativamente bueno, el 40% (20) consideraron como regular mientras que el 16% (8) considero como deficiente. Así mismo se puede concluir que el 44% (22) de los colaboradores manifiestan que la autorrealización es deficiente, mientras que el 26% (13) considera que es regular. Por otro lado, el 66% (33) considera como deficiente las condiciones laborales, mientras que el 8% (4) manifiesta que es regular. (Tablas 2, 3)
- 5.3.** Se analizo el desempeño laboral y con los resultados obtenidos por los colaboradores del área administrativa del Hospital III Essalud, se muestra que es buena con un 50% (25) que manifestaron de esa manera, el 30% (15) considera como deficiente y por último el 20% (10) afirmo como regular. De igual manera el 74% (37) considera relativamente bueno en cuanto a la dimensión asistencia, el 8% (4) afirma que es regular; en cuanto a la dimensión calidad el 50% (25) considera que es regular, y el 24 % (12) manifiesta que es bueno. (Tablas 9,10).
- 5.4.** Se analizó que la variable clima organizacional influye de manera significativa sobre el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud, obteniendo como resultado en la tabla de contingencia, que el 10% de los trabajadores encuestados que manifiestan que el clima organizacional es Deficiente, también manifestaron que el desempeño laboral es deficiente. Por otro lado, el 18% que manifestaron que el Clima organizacional es Regular también manifestaron que el desempeño laboral es Regular. Por último, el 24% de los encuestados indicaron que es bueno el clima organizacional, asimismo indicaron que es bueno el desempeño laboral (Tabla 16).

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación y teniendo en cuenta a los resultados se recomienda lo siguiente:

- 6.1. Se recomienda a la Gerencia mejorar las condiciones laborales porque fue la dimensión que mostro mayor deficiencia de los colaboradores en el área administrativa del Hospital, en donde se dispongan de un buen espacio de trabajo, implementando tecnología moderna para el desarrollo de sus actividades y materiales necesarios para el desarrollo de las mismas.
- 6.2. Se recomienda a la Gerencia y los jefes de cada área administrativa mejorar y promover un ambiente de comunicación y confianza entre managements y colaboradores, lo cual según estudio en el Hospital muestra un porcentaje que es regular, lo cual mantener una comunicación asertiva ayudara a que se sienta involucrados en su área de trabajo proporcionando una agenda de reuniones y se apliquen mejoras continuas; potenciar la formación de los colaboradores mediante capacitaciones y actividades formativas para conseguir en los colaboradores metas periódicas para asimilar nuevos conocimientos, desarrollando su carrera profesional.
- 6.3. Se recomienda a la Gerencia, jefes de cada área administrativa y Recursos Humanos mejorar la productividad ya que los colaboradores muestran un desempeño regular, lo cual se necesita motivar al personal brindando reconocimientos y dar una compensación razonable si se lo amerita, donde los colaboradores demuestren sus habilidades para enfrentar contingencias.
- 6.4. Se sugiere a los jefes implementar un servicio de calidad en donde el hospital muestra un porcentaje regular, lo cual se recomienda tener un proceso interactivo coaching y desarrollo de técnicas de liderazgo participativo en las que se les dé a conocer a los colaboradores los estándares o procedimientos que dispone la empresa donde los asegurados se sientan cómodos y satisfechos al recibir la atención brindada.

REFERENCIAS BIBILOGRAFÍCAS

Abanto I (2014). *El desempeño laboral en el proceso de pago de subsidios en la unidad de prestaciones económicas y su incidencia en la satisfacción de las empresas aportadoras*

- de la red asistencial de la libertad – essalud, año 2014.* (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú).
- Alva, F & Dominguez, D. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013.* (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú).
- Amorós, E. (2002). *Comportamiento Organizacional: En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Chiclayo-Perú: Escuela de Economía de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.*
- Arancibia, P. (2006). *Comportamiento organizacional. Madrid: Paidós Ibérica*
- Bobadilla, N. (2017). “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*”, (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad Nacional del Centro de Perú – Huancayo).
- Bounds y Woods (1999). *Metodología y relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Madrid. Editorial. S.L.*
- Carrasco D. (2013). *Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.*
- Castillo, T (2015). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias.*
- Chaparro, L (2006, Julio, 28). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. Innovar.* Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>
- Chiavenato, I (2009) *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones* (2ª edición). México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* México: Mc Graw Hill.
- Cortez, M (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa”* Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.
- Daft, R (2007). *Teoría y diseño organizacional. México, y. Clima Organizacional.* España.

- Escat, M (2008). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de producción de aceite de palma africana de la ciudad de santa marta 2008*. Universidad del Magdalena.
- Gonzales, A. (2000). *El clima de trabajo en organizaciones educativas*. España: Universidad de Alcalá, en revista Anales Pedagógicos
- Hart, J. (2003). *El mundo organizacional*. España: Universidad de Alcalá, en revista Anales Pedagógicos
- Mino, E. (2014) *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los Trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque - Perú.
- Niño, L. (2006). *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Vice-Presidencia de Administración y Finanzas en la empresa Tropicalum, C.A ubicada en La Victoria Estado Aragua* (Tesis de pre grado). Venezuela: Colegio Universitario de los Teques “Cecilio Acosta”.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Organizacional CO-SPC: Manual*. Lima.
- Rivasplata, S. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la empresa Senati - Chimbote* . (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú).
- Rodríguez, C. (2014). *La retención del capital humano y su influencia en el desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa de transportes indoamericana servicios logísticos s.a.c. año 2014*. (tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Chimbote, Perú).
- Solano, M. (2017). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central- Juanjui, año 2017” (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú)
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de Andelas CIA. LTDA de la ciudad de Ambato*. (Tesis de pre grado). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu>.
- Valdés, H. (2004). *La Evaluación del Desempeño Docente: Un pilar de la Evaluación del Sistema de calidad de la educación en Cuba*. Cuba: Dirección del Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de la República de Cuba.

- Vargas, C. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Los Trabajadores del Banco de Crédito del Peru-Cuzco* (Tesis de pregrado).
- Vílchez Pinedo, k. (2014). *El desarrollo de competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de la empresa sr ingeniería y construcción de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú).
- Villamil, O. N. & Sánchez, W. J. (2012). *Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma* (Tesis de Maestría). Honduras: UNITEC. Recuperado de <http://www.unitec.edu>.
- Villanueva, S. (2016). *“Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016”*. (Tesis para optar el grado de magister en administración. Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote).
- Zamora G. (2009). *“Organizational Commitment of Chilean Teachers and theirs Relationship to Intention to Remain in their Schools”*. Revista Latinoamericana de Psicología, 3, vol. 41 .p. 45-49.

ANEXOS

ANEXO N°1

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2018	¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote -2018?	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) Es la percepción que tienen los colaboradores con relación a la empresa en la que trabajan, dichas percepciones están condicionadas a las diferentes actividades que cada colaborador realiza en la empresa, así como la relación que mantiene con sus compañeros	Clima Organizacional dentro de una empresa, podrá facilitar, motivar y entablar una buena relación de los colaboradores para desarrollar entre ellos la confianza de poder realizar las actividades propuestas. Bajo las dimensiones; de autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales	Analizar el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote 2018	AUTORREALIZACIÓN	Oportunidades	1,2	ORDINAL
							Capacidad	3,4	
						INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Identificación	5,6	
							Compromiso	7,8	
						SUPERVISIÓN	Tareas	9	
						COMUNICACIÓN	Información	10	
						CONDICIONES LABORALES	Materiales	11,12	

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2018	¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote -2018?	DESEMPEÑO LABORAL	Bounds y Woods (1999) desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).	El desempeño laboral es donde los colaboradores van demostrando día a día las competencias laborales que van adquiriendo y podrán compartir con los demás logrando así buenos resultados personalmente, profesionalmente y para la empresa; bajo las dimensiones de calidad, productividad, conocimiento del puesto, asistencia y confiabilidad.	Analizar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote 2018.	CALIDAD	Resultado	1,2	Ordinal
						PRODUCTIVIDAD	Capacidad	3,4	
						CONOCIMIENTO DEL PUESTO	Funciones	5,6	
						ASISTENCIA	Cumplimiento	7	
						CONFIABILIDAD	Responsabilidad	8,9	
							Seguimiento	10,11	

ANEXO N°2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO N° 01 CLIMA ORGANIZACIONAL

ESTIMADO SEÑOR(A): La presente encuesta tiene como finalidad conocer y evaluar el clima organizacional dentro del área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote-2018, de ante mano se le agradecerá su colaboración. La encuesta es de manera confidencial y anónima, por lo cual se le pide su total sinceridad.

INSTRUCCIONES: Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES E ITEMS	1	2	3	4	5
AUTOREALIZACIÓN						
	Oportunidades					
1	¿Siente que la empresa le brinda oportunidades (capacitaciones, incentivos, ascensos, líneas de carrera, etc), para su desarrollo en el ámbito profesional?					
2	¿Considero importante las oportunidades que me brinda la empresa para aprender y desarrollarme adecuadamente?					
	Capacidad					
3	¿Me considero factor clave para el éxito de la organización?					
4	¿Aplica los conocimientos adquiridos en nuevos retos de su trabajo?					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
	Identificación					
5	¿Me siento identificado con la organización?					
6	¿Me siento integrado en la organización donde realizo mis funciones?					
	Compromiso					
7	¿Las actividades y/o tareas que realizo muestran compromiso con la empresa?					
8	¿Me siento comprometida con el desarrollo de mis funciones?					

	SUPERVISION					
	Tareas					
9	¿Tu supervisor te orienta y apoya en el desarrollo de tus funciones?					
	COMUNICACIÓN					
	Información					
10	¿Cuenta con el acceso a información para cumplir con las actividades asignadas?					
	CODICIONES LABORALES					
	Materiales					
11	¿En el área se cuenta con los instrumentos y medios de trabajo necesarios?					
12	¿La institución salvaguarda los recursos tecnológicos, económicos, materiales y humanos de la organización?					

ANEXO N°3

MODELO FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I.- DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Técnica: Encuesta

1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario

1.3. Lugar: Hospital III Essalud Chimbote

1.4. Forma de aplicación: Individual

1.5. Autoras:

Samanamud Mendoza Mayumi Haydee

Sánchez Flores Cynthia Victoria

1.6. Medición: Clima Organizacional

1.7. Administración: Colaboradores del Área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote.

1.8. Tiempo de aplicación: 20 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar el clima organizacional de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018

III.- RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

En esta investigación para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera:

Escala de Likert	Recategorización de Escala
NUNCA	DEFICIENTE
MUY POCAS VECES	
ALGUNAS VECES	REGULAR
CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	

ANEXO N° 04



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO N° 02 DESEMPEÑO LABORAL

ESTIMADO SEÑOR(A):

La presente encuesta tiene como finalidad conocer y evaluar el desempeño laboral dentro del área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote-2018, de ante mano se le agradecerá su colaboración. La encuesta es de manera confidencial y anónima, por lo cual se le pide su total sinceridad.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES E ITEMS	1	2	3	4	5
	CALIDAD					
	Resultados					
1	¿Realizo mis funciones con responsabilidad?					
2	¿Realizo mis funciones acorde a las políticas de calidad?					
	PRODUCTIVIDAD					
	Capacidad					
3	¿Busco estrategias propias para actualizarse en relación a su puesto de trabajo?					
4	¿Logro adaptarme con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno?					
	CONOCIMIENTO DEL PUESTO					
	Funciones					
5	¿Cumpro con las funciones establecidas por la organización?					
6	¿Cuento con el conocimiento suficiente para realizar sus funciones?					

	ASISTENCIA					
	Cumplimiento					

7	¿Cumpro con el horario establecido que me brinda la empresa para el inicio de mis actividades?					
	CONFIABILIDAD					
	Responsabilidad					
8	¿Realizo de manera responsable las actividades asignadas dentro de mi área de trabajo?					
9	¿Desarrollo las funciones que se me asigna en el tiempo establecido?					
	Seguimiento					
10	¿Cumpro con las alternativas de mejora, después de una supervisión por mi jefe?					
11	¿Implemento los conocimientos adquiridos por parte de mi organización?					

ANEXO N° 05

MODELO FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Hospital III Essalud Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor:** Samanamud Mendoza Mayumi, Sánchez Flores Cynthia
- 1.6. Medición:** Desempeño laboral
- 1.7. Administración:** Colaboradores
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018.

III.- RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

En esta investigación para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera:

Escala de Likert	Recategorización de Escala
NUNCA	DEFICIENTE
MUY POCAS VECES	
ALGUNAS VECES	REGULAR
CASI SIEMPRE	BUENO
SIEMPRE	

ANEXO N° 06 BASE DE DATOS

N° DE ENCUESTADO	CLIMA ORGANIZACIONAL												DESEMPEÑO LABORAL										
	AUTOREALIZACIÓN				INVOLUCRAMIENTO LABORAL				SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES		CALIDAD		PRODUCTIVIDAD		CONOCIMIENTO DE PUESTO		ASISTENCIA	CONFIABILIDAD			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2
2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2
4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2
5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
6	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
7	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
8	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
9	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2
10	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2
11	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3
12	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
13	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3
15	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
16	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
17	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3
18	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3
19	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
20	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
22	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
23	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
24	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2
25	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
26	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
27	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3
28	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
29	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
30	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
31	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
32	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
33	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
34	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
35	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
36	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
37	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2
38	4	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2
39	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
40	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2
41	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
42	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2
43	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
44	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2
45	3	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
46	1	2	4	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3
47	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
48	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	2
49	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
50	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2

ANEXO N° 07

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018"

OBJETIVO: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018

DIRIGIDO A: A trabajadores del Área Administrativa del Hospital II Esalud Chimbote 2018"S.A.C. del Distrito de Chimbote. Periodo 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Satya Klaus Juan Francisco.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magster (MBA)

Satya Klaus Juan Francisco.
Mg. Satya Klaus Juan Francisco
DNI: 44011111

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x).

ANEXO N° 08

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018"

OBJETIVO: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018

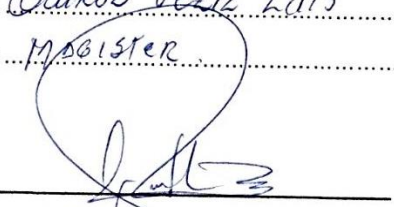
DIRIGIDO A: A trabajadores del Área Administrativa del Hospital II Esalud Chimbote 2018"S.A.C. del Distrito de Chimbote. Periodo 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quiroz Veliz Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Mg. 
DNI: 17806730

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x).

ANEXO N° 09

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018"

OBJETIVO: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital III Essalud Chimbote -2018

DIRIGIDO A: A trabajadores del Área Administrativa del Hospital II Esalud Chimbote 2018"S.A.C. del Distrito de Chimbote. Periodo 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Chavon Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Dr. 
DNI: 25573328

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x).

ANEXO N°10

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH													
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.													
ITEMS													
Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Suma de Ítems
1	3	4	4	2	4	4	2	3	5	4	4	2	41
2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	41
3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	42
4	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	26
5	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	1	3	30
6	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	32
7	2	2	5	3	3	2	4	2	3	3	4	4	37
8	3	2	3	1	3	3	4	2	3	4	4	4	36
9	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	34
10	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	30
VARP	0,46	0,40	0,90	1,57	1,07	0,71	0,67	0,68	0,68	0,77	1,21	0,62	29,66
(Varianza de la													
Población)	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$							$\sum S_i^2 :$	8,66				
K: El número de ítems							12						
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items							8,66						
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items							29,66						
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach							0,94						
α : 0,94													

El presente cálculo corresponde a un instrumen

preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 p

una escala de Likert de 5 a 1, desde la categoría "SIE

la categoría "NUNCA". Por lo tanto, el cuestionario

buena confiabilidad de 0.94

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 12 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de Likert de 5 a 1, desde la categoría "SIEMPRE" hasta la categoría "NUNCA". Por lo tanto, el cuestionario cuenta una buena confiabilidad de 0.94

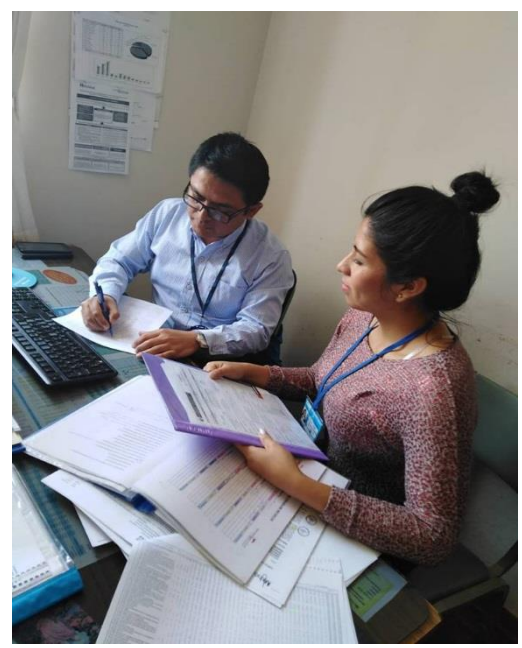
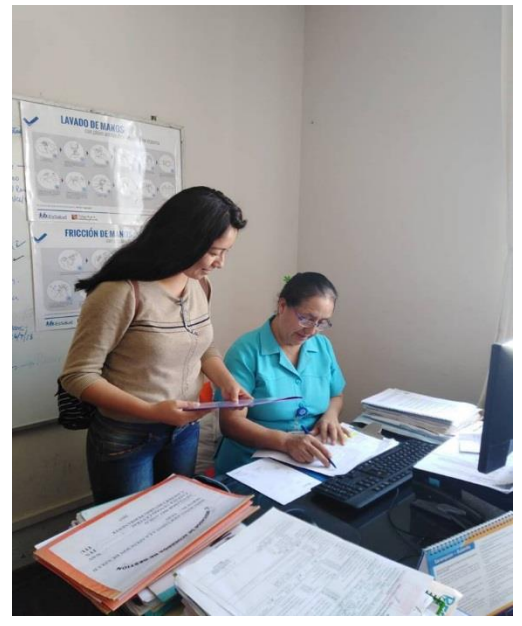
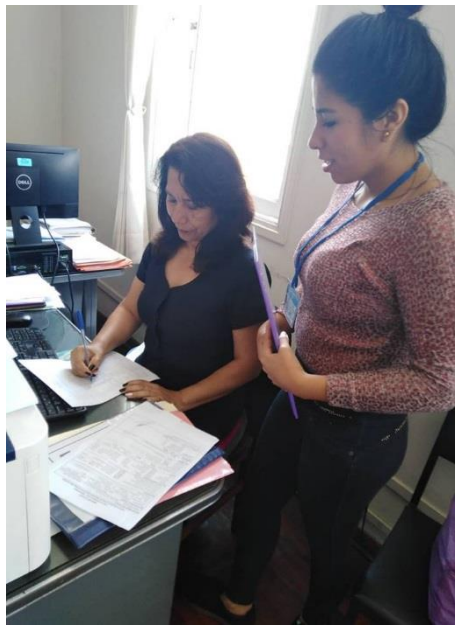
ANEXO N° 11

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH												
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.												
SUJETOS	ITEMS											Suma de Items
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	4	4	4	2	4	4	5	3	2	4	4	40
2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	38
3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	41
4	4	3	3	2	3	2	3	5	4	2	3	34
5	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	1	27
6	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	40
7	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	32
8	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	39
9	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	41
10	5	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	30
VARP	0,84	1,16	0,27	0,84	0,62	0,77	0,68	0,84	0,46	0,62	1,12	25,73
(Varianza de la Población)	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$											$\sum S_i^2:$ 7,60
K: El número de ítems												11
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items												7,60
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items												25,73
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach												0,86
												$\alpha:$ 0,86

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 11 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de Likert de 5 a 1, desde la categoría "SIEMPRE" hasta la categoría "NUNCA". Por lo tanto, el cuestionario cuenta una buena confiabilidad de 0.86

ANEXO N° 12



ANEXO 13: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018", de las estudiantes: Samanamud Mendoza Mayumi Haydee y Sánchez Flores Cynthia Victoria.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

ANEXO 13: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Samantha Mendoza Mayumi Hayder identificado con DNI N° 72549493
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública
de mi trabajo de investigación titulado : "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE –
2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Firma

DNI: 72549493

FECHA: 12 de Diciembre del 2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Sánchez Flores Cynthia Victoria identificado con DNI N° 43679885
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (☒), No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública
de mi trabajo de investigación titulado : **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE –
2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Firma

DNI: 43679885

FECHA: 12 de Diciembre del 2018

ANEXO 13: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MAYUMI HAYDEE SAMANAMUD MENDOZA

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CYNTHIA VICTORIA SÁNCHEZ FLORES

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN